

# Memoria de actuación 2024/2025

Inspección  
General de  
Servicios  
Universidad de Zaragoza



Inspección General  
de Servicios  
**UniversidadZaragoza**

## INDICE

1	INTRODUCCIÓN .....	3
2	ORGANIGRAMA.....	4
3	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN .....	4
4	RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES ESTRUCTURALES .....	6
4.1	ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA.....	6
4.1.1	Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Profesorado .....	6
4.1.2	Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Política Académica .....	6
4.1.3	Bajo la coordinación de la Gerencia.....	12
4.2	ÁREA DE INSPECCIÓN .....	14
4.2.1	Actuaciones inspectoras .....	14
4.2.2	Secretariado de órganos de negociación .....	21
4.2.3	Canal Interno de Información .....	21
4.2.4	Participación en Comité Ético y Comisión Antifraude .....	22
4.2.5	Bajo la coordinación del Vicerrectorado con competencias en Profesorado.....	22
4.2.6	Actividades de la Unidad de Planificación y Organización Docente .....	22
4.3	AREA DE INNOVACION Y PROSPECTIVA .....	24
4.3.1	Explotación de la información.....	24
4.3.2	Descargas docentes.....	25
4.3.3	Formación impartida.....	25
4.3.4	Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura (en la actualidad, de Planificación y Desarrollo Estratégico) .....	25
5	CUMPLIMIENTO DE EJES Y ACCIONES DEL PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DEL CURSO 2024/2025.....	28
6	II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	44
7	OTRAS CUESTIONES.....	45
8	CONCLUSIONES .....	45

## 1 INTRODUCCIÓN

En este documento se incorporan aquellas cuestiones que permiten dar cumplimiento al principio de rendición de cuentas a la comunidad universitaria respecto de las actuaciones desarrolladas por la Inspección General de Servicios (en adelante, IGS). A tal efecto, se ofrece información diferenciada entre, por un lado, las denominadas actividades estructurales de carácter general, que afectan al conjunto de la Inspección, y por otro, aquellas vinculadas de forma más específica a cada una de sus áreas: Calidad y Mejora, Inspección e Innovación y Prospectiva. Asimismo, se detalla el grado de ejecución de las acciones contempladas en el Plan de Actuación correspondiente al curso 2024/25, aprobado por el anterior Rector y presentado ante el Consejo de Gobierno y el Claustro Universitario.

Este curso ha resultado especialmente significativo porque toda la comunidad universitaria y también la IGS, se ha visto involucrada por la finalización del periodo del mandato del Rector D. José Antonio Mayoral Murillo, el proceso electoral y la elección de la nueva Rectora Dña. Rosa María Bolea Bailo, con la consiguiente constitución de un nuevo equipo de gobierno para la dirección de la Universidad. Todo este periodo ha traído cambios que la IGS debe incorporar en su funcionamiento aportando su papel, por otra parte, ya consolidado, de apoyo de carácter transversal en la gestión de la Universidad.

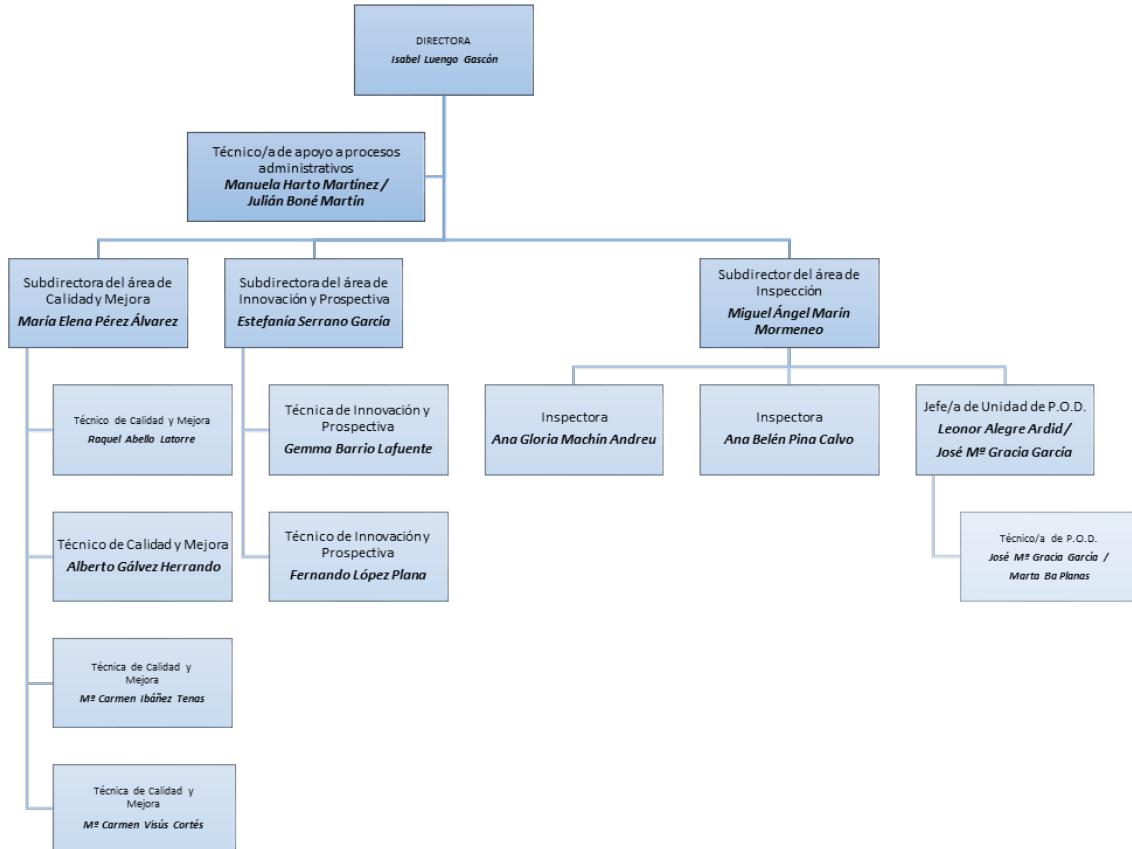
Entre los aspectos más destacables, cabe señalar la puesta en marcha del canal de informante, dentro del camino hacia una mayor transparencia y rendición de cuentas de la Universidad, en la que la IGS realiza la revisión de todo aquello que se presenta por este canal único de denuncias redistribuyendo e incrementando la coordinación entre distintas unidades. Nuestra condición transversal, junto con un firme compromiso con la innovación y la calidad, ha propiciado el aumento de actividades que se detallarán en la presente Memoria. En concreto el papel de responsable del Canal Interno de Información ha sido adjudicado a la Directora de la Inspección General de Servicios.

Igualmente, merece especial mención la elaboración de un II Plan de Calidad de los Servicios, continuando con aquellos ejes del anterior que todavía podían ser desarrollados y modificando y adaptando los nuevos. Este plan de Calidad, se realizó con una duración más corta (dos años) a fin de poder adaptarse al Plan Estratégico que está previsto que desarrolle el Equipo de Gobierno entrante, pero evitando dejar un vacío en la calidad de los servicios por haberse consumido el periodo previsto del anterior plan.

Las actuaciones desarrolladas durante el curso 2024/25 ponen de manifiesto la capacidad de la IGS para adaptarse a los cambios institucionales, impulsar mejoras continuas y consolidar mecanismos de rendición de cuentas que fortalecen la confianza de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general. Con esta base, la Inspección afronta los próximos retos con la voluntad de seguir contribuyendo al buen gobierno, a la eficacia organizativa y al desarrollo de un modelo universitario más participativo, transparente y orientado a la excelencia.

## 2 ORGANIGRAMA

El siguiente organigrama refleja la distribución de los puestos que conforman la estructura de la IGS:



## 3 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Las encuestas de satisfacción, que han sido implementadas con herramientas accesibles para todos los servicios, nos permiten medir de manera precisa la satisfacción de nuestros usuarios. Estos datos no solo son fundamentales para evaluar el impacto de nuestros servicios, sino también para identificar áreas de mejora continua. A continuación, se presentan algunos de los resultados obtenidos.

En el Área de Calidad y Mejora, se han llevado a cabo diversas encuestas de satisfacción relacionadas con los servicios prestados. A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante el periodo correspondiente:

Identificador	Pregunta	Activa (si/no)	Total	Media
ACM_Encuestas_ATNEA	Valore su satisfacción con el apoyo técnico recibido en relación con las encuestas.unizar	SI	2	5,00
ACM_servicios_cartas_servicio	Valora tu satisfacción con el asesoramiento recibido durante la redacción, revisión o seguimiento de la Carta de servicios.	SI	37	5,00
ACM_cal_tit_info_novedades_campaña_GyM	Valore su satisfacción con la presentación celebrada el día 17 de diciembre, sobre la nueva campaña de evaluación de la calidad de las titulaciones de grado y máster.	NO	25	4,00
ACM_cal_tit_soporte_iec_paim_GyM	Valore su satisfacción sobre la atención que el Área de Calidad y Mejora le ha prestado en la aclaración de dudas y resolución de incidencias durante el proceso de evaluación de la calidad de las titulaciones de la Campaña 2024   Grado y Máster.	NO	36	4,64
ACM_cal_tit_soporte_iec_paim_Doctorado	Valore su satisfacción sobre la atención que el Área de Calidad y Mejora le ha prestado en la aclaración de dudas y resolución de incidencias durante el proceso de evaluación de la calidad de las titulaciones de la Campaña 2024  Doctorado	NO	17	4,47
ACM_cal_cen_soporte_acreditacion	Valore su satisfacción sobre la atención que el Área de Calidad y Mejora le ha prestado en la formación técnica y en la aclaración de dudas sobre el diseño del sistema de calidad, seguimiento o renovación de la acreditación.	NO	18	4,67

En el Área de Innovación y Prospectiva, se han realizado encuestas de satisfacción en el curso académico 2024/25, permitiendo evaluar la percepción de los usuarios sobre las iniciativas y servicios de esta área:

Datos resultados encuestas satisfacción	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Satisfacción Área Innovación y Prospectiva	4,61	49
Satisfacción sobre Transparencia	4,71	14
Encuesta de satisfacción sobre la gestión en las peticiones de Transparencia	4	5

Por último, la Unidad de Planificación y Organización Docente ha recibido en el curso académico 24/25 las siguientes encuestas de satisfacción:

Datos resultados encuestas satisfacción UPOD	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Encuesta de satisfacción con atención a usuarios	4,63	32
Encuesta de satisfacción Gestión UPOD	4,38	53

En estas dos últimas encuestas, se perseguía como objetivo obtener un porcentaje de satisfacción superior al 70%, es decir, una media superior a 3,5 sobre 5 puntos.

## 4 RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES ESTRUCTURALES

### 4.1 ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA

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

##### 4.1.1.1 Docencia

En el transcurso del curso académico 2024/2025 se ha procedido al lanzamiento de la primera convocatoria (edición piloto) la cual, a la fecha de cierre de la presente memoria, se encuentra aún en fase de ejecución. Dicha convocatoria tiene por objeto verificar en la práctica la adecuación del procedimiento, los criterios y los plazos establecidos, así como evaluar la operatividad de las herramientas técnicas implementadas para la correcta articulación del *Programa Docentia*.

Desde el Área de Calidad y Mejora se ha prestado colaboración en la elaboración y revisión de los materiales de apoyo que han servido de sustento al referido lanzamiento, tales como trípticos informativos, guías de apoyo y diversas plantillas. Asimismo, se ha procedido al diseño de un sitio web específico, destinado a la implantación del programa, cuya gestión y mantenimiento se encuentra igualmente asumida por el citado Área.

#### 4.1.2 Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Política Académica

##### 4.1.2.1 Sistema Interno de Garantía de Calidad

###### Acreditación Institucional

El actual modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales se regula por el 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.

Por su parte, la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) cuenta con el *Programa PACE* de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SIGC) de Centros Universitarios (que actualizó en julio de 2024), 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 mientras dichos centros mantengan la acreditación institucional, tal y como establece el artículo 35 del Real Decreto 822/2021.

Durante el curso 2024/2025, el Área de Calidad y Mejora ha estado dando apoyo y formación en el diseño e implantación del SIGC de la Escuela de Doctorado, de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de Teruel y de la Facultad de Derecho, así como en la revisión del SIGC de la

Facultad de Filosofía y Letras, de cara a la renovación de su acreditación.

En este mismo curso, se ha otorgado la acreditación institucional a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de Huesca. Además, se ha renovado la acreditación de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura y de la Escuela Politécnica Superior de Huesca.

Asimismo, la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, se encuentra inmersa en el proceso de certificación de la implantación del SIGC por la ACPUA (fase de visita del panel de auditores).

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

El Área de Calidad y Mejora también ha participado en la realización de la auditoría interna del SIGC de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

Resulta oportuno destacar que la Universidad de Zaragoza cuenta, en el momento de redacción de la presente memoria, con los siguientes centros acreditados:

Centro	Programa	Vigencia
Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA)	AUDIT+PACE	AIC vigente hasta 27/11/2024. Informe ACPUA 31/10/2024 favorable. Pendiente resolución CU
Escuela Politécnica Superior (EPSH)	AUDIT+PACE	AIC vigente hasta 28/01/2025 Pendiente Informe ACPUA favorable a la renovación
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
Facultad de Economía y Empresa	PACE	Del 18/07/2023 al 18/07/2029
Escuela Universitaria Politécnica de Teruel	PACE	Del 24/11/2023 al 24/11/2029
Centro Universitario de la Defensa	PACE	Del 05/06/2024 al 05/06/2030
Facultad de Ciencias de la Salud	PACE	Del 05/06/2024 al 05/06/2030
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de Huesca	PACE	Del 18/07/2025 al 18/07/2031
Facultad de Empresa y Gestión Pública	PACE	Del 12/12/2024 al 12/12/2030

### Acreditación de titulaciones

La renovación de la acreditación constituye un proceso de evaluación *ex post* de los resultados derivados de la implantación del plan de estudios de los títulos universitarios oficiales de Grado, Máster y Doctorado que, conforme a la normativa actual, se lleva 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 universitarios: 6 años.
- Doctorado: 6 años.

El proceso de renovación de la acreditación se articula en dos fases: 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.

Durante el curso 2024/2025, se han realizado los informes de evaluación de la calidad de las titulaciones de Grado y Máster, así como de los programas de Doctorado. Por otra parte, también se han elaborado los informes de seguimiento externo de 4 titulaciones de Grado, 3 de Máster y 39 de Doctorado. En concreto:

Titulación	Centro
Grado en Bellas Artes	Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Grado en Derecho	Facultad de Derecho
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Grado en Turismo	Escuela Universitaria de Turismo
MU en Calidad, Seguridad y Tecnología de los Alimentos	Facultad de Veterinaria
MU en Gestión Estratégica de Recursos Humanos	Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
MU en Nutrición Animal	Facultad de Veterinaria
PD en Bioquímica y Biología Molecular	Escuela de Doctorado
PD en Calidad, Seguridad y Tecnología de los Alimentos	Escuela de Doctorado
PD en Ciencia Analítica en Química	Escuela de Doctorado
PD en Ciencias Agrarias y del Medio Natural	Escuela de Doctorado
PD en Ciencias Biomédicas y Biotecnológicas	Escuela de Doctorado
PD en Ciencias de la Antigüedad	Escuela de Doctorado
PD en Ciencias de la Salud y del Deporte	Escuela de Doctorado
PD en Contabilidad y Finanzas	Escuela de Doctorado
PD en Derecho	Escuela de Doctorado
PD en Derechos Humanos y Libertades Fundamentales	Escuela de Doctorado
PD en Economía	Escuela de Doctorado
PD en Economía y Gestión de las Organizaciones	Escuela de Doctorado
PD en Educación	Escuela de Doctorado
PD en Energías Renovables y Eficiencia Energética	Escuela de Doctorado
PD en Estudios Ingleses	Escuela de Doctorado
PD en Física	Escuela de Doctorado
PD en Geología	Escuela de Doctorado
PD en Historia Contemporánea	Escuela de Doctorado
PD en Historia del Arte	Escuela de Doctorado
PD en Historia, Sociedad y Cultura: Épocas Medieval y Moderna	Escuela de Doctorado
PD en Ingeniería de Diseño y Fabricación	Escuela de Doctorado
PD en Ingeniería de Sistemas e Informática	Escuela de Doctorado
PD en Ingeniería Electrónica	Escuela de Doctorado
PD en Ingeniería Mecánica	Escuela de Doctorado
PD en Ingeniería Química y del Medio Ambiente	Escuela de Doctorado

Titulación	Centro
PD en Lingüística Hispánica	Escuela de Doctorado
PD en Literaturas Hispánicas	Escuela de Doctorado
PD en Logística y Gestión de la Cadena de Suministro	Escuela de Doctorado
PD en Matemáticas y Estadística	Escuela de Doctorado
PD en Medicina	Escuela de Doctorado
PD en Medicina y Sanidad Animal	Escuela de Doctorado
PD en Nuevos Territorios en la Arquitectura	Escuela de Doctorado
PD en Ordenación del Territorio y Medio Ambiente	Escuela de Doctorado
PD en Producción Animal	Escuela de Doctorado
PD en Química Física	Escuela de Doctorado
PD en Química Inorgánica	Escuela de Doctorado
PD en Química Orgánica	Escuela de Doctorado
PD en Relaciones de Género y Estudios Feministas	Escuela de Doctorado
PD en Sociología de las Políticas Públicas y Sociales	Escuela de Doctorado

Finalmente, se ha tramitado la solicitud de renovación de la acreditación de una titulación de máster universitario, en particular:

Titulación	Centro
MU en Gestión Administrativa	Facultad Derecho

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

### Sistema Interno de Garantía de Calidad

Con objeto de adaptarse a los Reales Decretos 640/2021 de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios y 822/2021, de simplificar y hacer más eficiente el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Universidad de Zaragoza (SIGC); de alinearla 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, se modificó el diseño del SIGC, que fue implantado en el curso 2022/2023, lo que permitió agilizar y facilitar los procesos de evaluación y seguimiento de las titulaciones.

Bajo la dirección del Vicerrectorado de Política académica, el Área de Calidad y Mejora, en colaboración con el SICUZ, ha continuado con la adaptación del aplicativo informático ([estudios.unizar.es](http://estudios.unizar.es)), y en el curso 2024/2025 se han incluido en la plataforma informática las plantillas completas de los informes de evaluación de la calidad para el seguimiento externo o para la renovación de la acreditación de la ACPUA, cuya estructura coincide con los requisitos que figuran en el Protocolo de la ACPUA para el seguimiento y renovación de titulaciones. El objetivo es facilitar la elaboración de informes, proporcionando orientaciones a los agentes de calidad, así como los datos que obren de forma centralizada, y textos que pueden considerarse transversales a todas las titulaciones.

Por otra parte, el Vicerrectorado de Política Académica y el Área de Calidad y Mejora han organizado una sesión de formación, impartida por esta última, sobre el SIGC, para Grado, Máster y Doctorado, con fecha de impartición de 17 de diciembre de 2024.

#### 4.1.2.2 Encuestas de satisfacción con las titulaciones

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

A lo largo del curso académico 2024/2025 se han desarrollado 17 encuestas referidas a las titulaciones realizadas a los diferentes colectivos de la Universidad de Zaragoza. A continuación, se relacionan las encuestas realizadas, así como los grupos de interés a los que van dirigidas y la duración de trabajo de campo (recogida de datos). Los cuestionarios de cada tipo de encuesta pueden consultarse en los siguientes enlaces, estando disponibles tanto en idioma español (<http://encuestas.unizar.es/formularios>) como en inglés (<https://encuestas.unizar.es/english-questionnaires>).

Encuestas – Grado y Máster	Objeto de la encuesta
Valoración de la Docencia	Valorar la actividad docente del profesorado así como algunos aspectos relativos a las asignaturas en las que están matriculados
Prácticas externas curriculares	Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas curriculares realizadas
Prácticas externas clínicas	Medir la satisfacción de los estudiantes con las prácticas clínicas realizadas en las titulaciones de Enfermería, Medicina, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Odontología
Programas de Movilidad: NOA e Iberoamérica	Medir la satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad NOA e Iberoamérica
Programas de Movilidad: ERASMUS	Medir la satisfacción de los estudiantes con el programa de movilidad Erasmus
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 Técnico de Gestión, Administración y Servicios	Medir la satisfacción del PTGAS con la gestión académica y administrativa del centro
Satisfacción con el Plan de Orientación Universitaria	Medir la satisfacción de los estudiantes con el POUZ
Satisfacción e inserción laboral de egresados	Medir la satisfacción con la titulación e inserción laboral de egresados de Grado y Máster Universitario
Satisfacción con Actividades Académicas Complementarias	Medir la satisfacción con las asignaturas tipo: Actividades Académicas Complementarias
Encuestas – Doctorado	Objeto de la encuesta
Satisfacción de los estudiantes con los estudios de doctorado. Primer curso de tutela	Medir la satisfacción de los/las doctorandos/as con el programa de doctorado en el que están matriculados en su primer curso de tutela académica.
Satisfacción de los estudiantes con los estudios de doctorado. Tercer y quinto (parcial) curso de tutela	Medir la satisfacción de los/las doctorandos/as con el programa de doctorado en el que están matriculados en su

	tercer y quinto (este último con dedicación a tiempo parcial) curso de tutela académica.
Satisfacción e inserción laboral de egresados de Doctorado	Medir la satisfacción de los egresados de estudios de Doctorado con la titulación así como realizar el seguimiento de su inserción en el mercado laboral
Otros tipos de encuesta	Objeto de la encuesta
Encuesta de Estudios Propios	Medir la satisfacción del estudiantado con los Estudios Propios en los que está matriculado
Encuesta de valoración de la actividad docente y enseñanza del CULM	Medir la satisfacción del estudiantado con las distintas asignaturas en las que está matriculado, así como valorar la actividad docente del profesorado

El periodo ordinario de la encuesta de Valoración de la Docencia se desarrolla antes del inicio del periodo ordinario de exámenes aprobado para cada semestre en el calendario académico del curso (del 31 de octubre al 15 de diciembre de 2024 y del 19 de marzo al 11 de mayo de 2025).

Los resultados globales obtenidos durante el curso 2024/2025 pueden consultarse en la página web: <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>.

Aunque dichos resultados se recogen en un informe específico que se publica anualmente a finales de noviembre, a continuación, se destacan algunos de los más relevantes, relativos a la participación y a la valoración media de las principales encuestas.

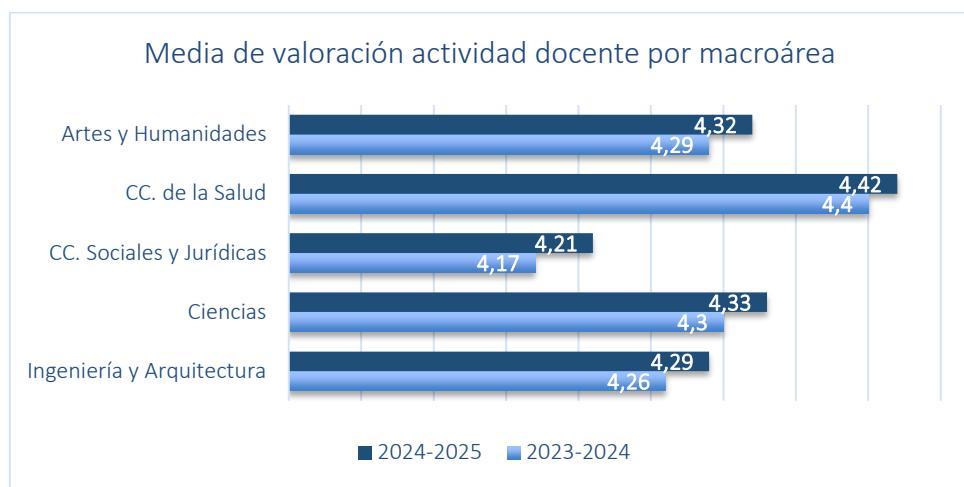
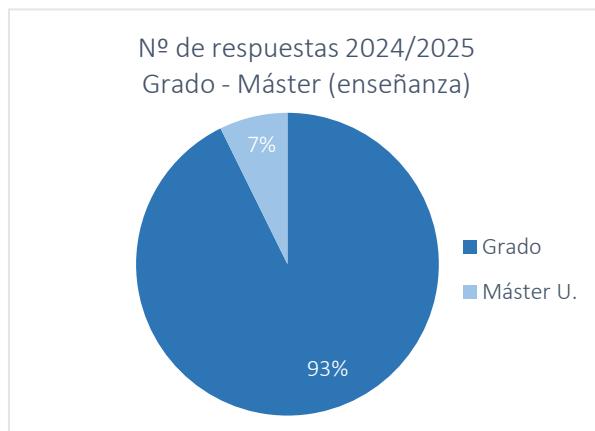
Encuesta	Encuestas posibles	Respuestas	% respuesta	Valoración Media*
Valoración de la docencia (enseñanza)**	225.573	93.370	41,39%	--
Valoración de la docencia (actividad docente)**	225.578	138.472	--	4,25
Prácticas externas curriculares	7.030	1.137	16,17%	4,37
Movilidad Erasmus (pendiente)	--	--	--	--
Egresados (grado y máster)***	--	--	--	--
Satisfacción PDI	8.931	1.801	20,2%	4,13
Satisfacción PTGAS titulaciones	862	185	21,5%	3,99

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

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

\*\*\* Egresados curso 2022/23. Valoración media pregunta 15.

Con la finalidad de ofrecer una visión más clara y comparativa de los resultados de la Encuesta de Valoración de la Docencia correspondientes al curso 2024/2025, se presentan a continuación dos gráficos ilustrativos.



#### 4.1.3 Bajo la coordinación de la Gerencia

##### 4.1.3.1 Sistema Interno de la Garantía de la Calidad de los Servicios

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

A lo largo de curso, se han desarrollado 14 actividades formativas que pretenden, por un lado, afianzar y continuar con la capacitación para el trabajo mediante JUNO en Cartas de servicios y en su seguimiento, y mediante Atenea para las encuestas de satisfacción y, por otro lado, proporcionar formación y medios para la realización y seguimiento de Planes de Actuación y Mejora, de Mapas de procesos y de formalización de procedimientos y su seguimiento. La formación continuará durante el próximo curso.

Se ha optado por realizar acciones de breve duración, en sesiones de tres horas o menos, lo que facilita la asistencia y la asimilación de los contenidos. También se ha potenciado la formación *on line* mediante videoconferencias (casi el 50% de las acciones) y se han realizado sesiones presenciales en Huesca.

Curso	Sesiones presenciales	Sesiones on line
Cartas de servicios y aplicación JUNO	3	
Encuestas de satisfacción son Atenea	1	
Plan de Actuación y Mejora		5
Mapa de procesos y procedimientos	4	1

El nivel de satisfacción con los cursos ha resultado elevado, según se desprende de las encuestas realizadas por la Sección de Selección y Formación entre los asistentes. Los principales indicadores obtenidos muestran los siguientes valores medios:

Contenido	Utilidad	Profesorado	Global
8,8	8,6	9,4	8,8

Los buenos resultados en asistencia y en satisfacción son consecuencia del nuevo modelo de acción formativa: breve (menos de tres horas), concreto (una sola materia por curso) y accesible (versiones *on line*).

Se ha implantado totalmente el módulo de Cartas de Servicios: de las 59 unidades que tienen vigente una Carta de Servicios, 51 la han incluido en JUNO (86%), y el 68% ha realizado el seguimiento: <https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>

En cuanto al desarrollo en JUNO del módulo para que las unidades gestionen el plan anual de actuación y mejora (PAM), se ha avanzado en su diseño y se prevé que pueda estar implantado durante el curso 2025/26.

#### 4.1.3.2 Catálogo de funciones

Desde la publicación del catálogo de funciones de los puestos de trabajo de la Universidad de Zaragoza (<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/funciones-de-los-puestos-de-trabajo>) el 15 de septiembre de 2021, la IGS ha continuado con la catalogación de las funciones específicas en aquellos puestos en los que los responsables comunicaron que era necesario su desarrollo, a partir de las propuestas realizadas por las unidades, bien directamente, bien mediante solicitudes de modificación de RPT. Las funciones revisadas alcanzan ya las 4.713 (3.926 en curso anterior) y afecta a 431 puestos (403 en curso anterior).

La aplicación People permite a todo el PTGAS poder consultar las funciones de cualquier puesto de trabajo (relación de funciones generales que corresponden a la plantilla asignada al puesto de trabajo, y de funciones específicas que complementan a las asignadas en la plantilla).

Las 275 funciones generales que se han definido, están clasificadas en 47 plantillas diferentes, agrupadas en siete ámbitos de competencias. Además, se sigue trabajando en la carga de las funciones específicas informadas favorablemente (1.648 funciones cargadas -1.379 en el curso anterior-) funciones específicas que complementan las plantillas de 339 puestos de trabajo (249 en el curso anterior).

#### **4.1.3.3 Revisión de la Relación de Puestos de Trabajo**

En aplicación del procedimiento de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del PTGAS (<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/rpt-pas/solicitud-modificacion-rpt>), en el curso 2024/2025 la IGS ha elaborado 33 informes técnicos, que afectan a 116 puestos de trabajo, y que se distribuyen de la siguiente forma:

Unidad solicitante	Informes	Puestos
1.4 Secretaría General	1	1
3.3 Vicegerencia de Investigación	3	18
3.4 Vicegerencia de RR.HH	1	8
3.4 Vicegerencia de Recursos Humanos	2	20
3.5. Vicegerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación	1	6
5.1 Biblioteca Universitaria	1	2
5.12 Servicio de Publicaciones	1	2
5.13 Unidad de Seguridad	1	1
5.2 Colegio Mayor Pablo Serrano	1	1
5.3 Colegios Mayores Pedro Cerbuna y Santa Isabel	1	1
5.5 Construcciones y Mantenimiento	1	15
5.9 Servicio de Actividades Deportivas	1	1
6.1 Unidad Administrativa y de Servicios de Campus de Huesca	1	11
7.1 Escuela de Ingeniería y Arquitectura	3	5
7.12 Facultad de Filosofía y Letras	1	5
7.14 Facultad de Veterinaria	4	1
7.15 Escuela de Doctorado	1	3
7.3. Facultad de Ciencias	2	1
7.5 Facultad de Ciencias de la Salud	1	7
7.6 Facultad Ciencias Salud y Deporte	1	2
8.1 Centro de Lenguas Modernas	2	2
8.2 Centro de Innovación, Formación e Investigación en Ciencias de la Educación	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>116</b>

## **4.2 ÁREA DE INSPECCIÓN**

### **4.2.1 Actuaciones inspectoras**

#### **4.2.1.1 Inspección de docencia presencial en centros**

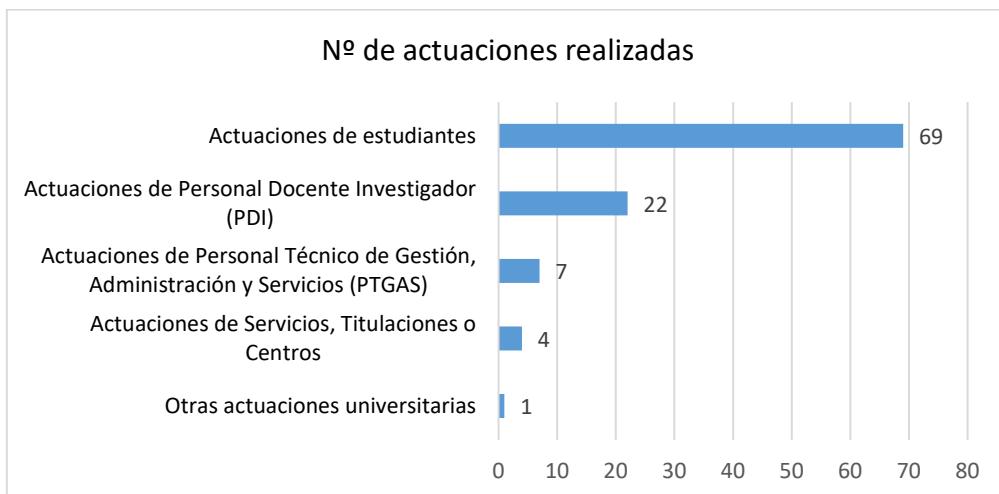
Durante el curso 2024/2025 se han realizado actuaciones de inspección de cumplimiento del Plan de Ordenación Docente (POD) a través de visitas presenciales a 7 centros propios de la Universidad de Zaragoza. Se comprobó si se estaban desarrollando las actividades docentes previstas en el calendario académico de las distintas titulaciones de Grado y Máster Universitario en un total de 217 aulas.

Durante las visitas se realizaron 41 observaciones y se detectaron 7 incidencias que se solventaron en el momento o en días posteriores con los correspondientes responsables. No se detectó ninguna irregularidad relevante o sin causa justificada, por lo que no han sido necesarias acciones de inspección ulteriores.

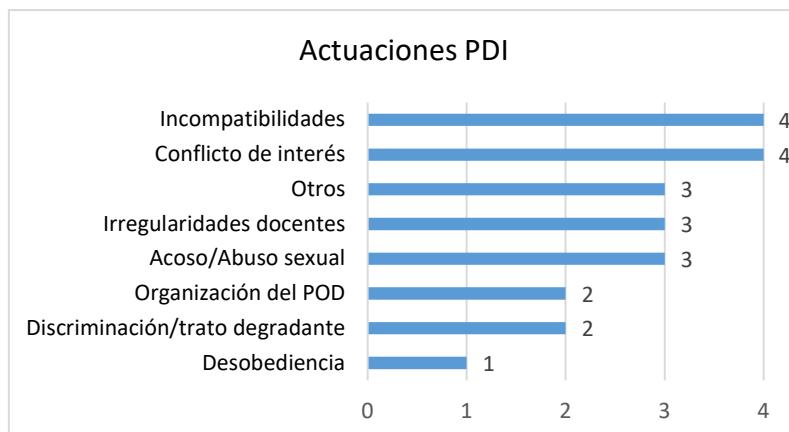
Centro	Nº aulas inspeccionadas	Fecha inspección
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	90	26/11/2024
Facultad de Ciencias de la Salud	15	13/02/2025
Facultad de Derecho	16	29/10/2024
Facultad de Economía y Empresa	29	13/11/2024
Facultad de Educación	15	12/02/2025
Facultad de Filosofía y Letras	35	03/10/2024
Facultad de Medicina	17	20/03/2025
<b>Total</b>	<b>217</b>	

#### 4.2.1.2 Actuaciones de Inspección

Además de las actuaciones de inspección de docencia, durante el curso académico 2024/2025 se han llevado a cabo actuaciones que podemos clasificar, según el sector sobre el que se actúa y de la siguiente forma:



En relación con las 22 actuaciones de PDI, el siguiente gráfico muestra el número de actuaciones realizadas según el motivo de la denuncia:



Algunas de las actuaciones realizadas han dado origen a la incoación de expedientes informativos o disciplinarios. Las siguientes tablas muestran el número de expedientes incautados en el curso 2024/2025:

Sector	Nº expedientes informativos	Nº expedientes disciplinarios
Estudiantes	1	57
PDI	2	3
PTGAS	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>63</b>

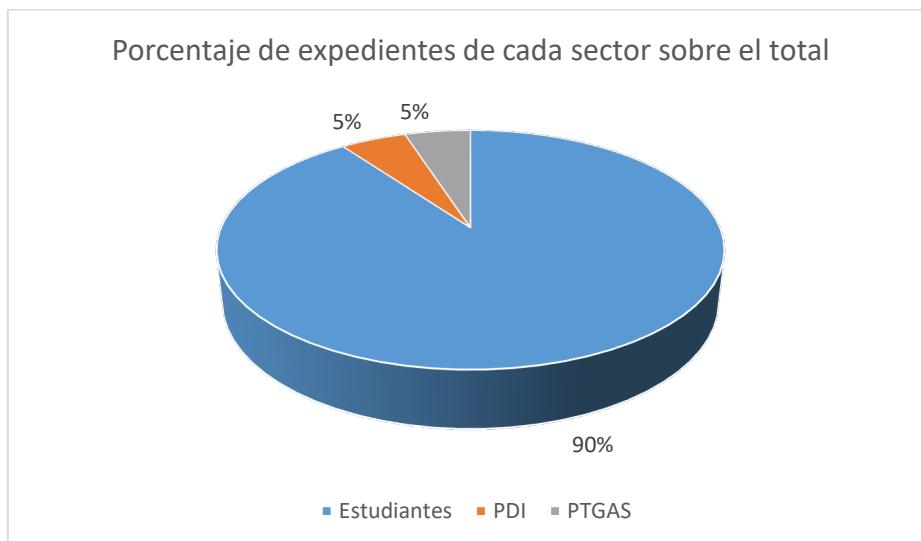
En relación con los dos cursos académicos anteriores ha habido un notable incremento en el número de expedientes incautados. En el curso 2024/2025 se iniciaron un total de 63 expedientes, 28 más que en el 2022/2023, lo que representa un aumento del 80%, producido en su mayoría por el aumento en el sector estudiantil.

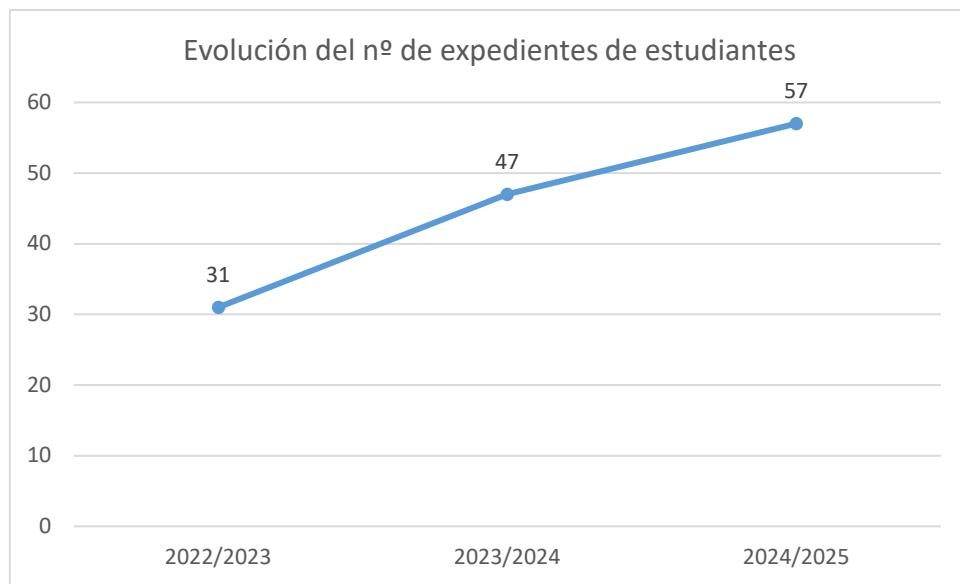
Número de expedientes disciplinarios por sector

Sector	2022/2023	2023/2024	2024/2025
Estudiantes	31	47	57
PDI	2	2	3
PTGAS	2	6	3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>55</b>	<b>63</b>

% Aumento respecto a 2022-2023      57%      80%

El volumen de expedientes incautados a estudiantes representa un alto porcentaje sobre el total de expedientes (90%).





### Expedientes disciplinarios al estudiantado

El incremento del número de expedientes tramitados en el sector estudiantes requiere un análisis especial. La aplicación de Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, y en concreto lo referente al fraude académico es el origen de este aumento. Hay que señalar que algunos de los expedientes implicaron a más de un estudiante, ascendiendo el número de estudiantes expedientados de grado, máster universitario y doctorado a un total de 91.

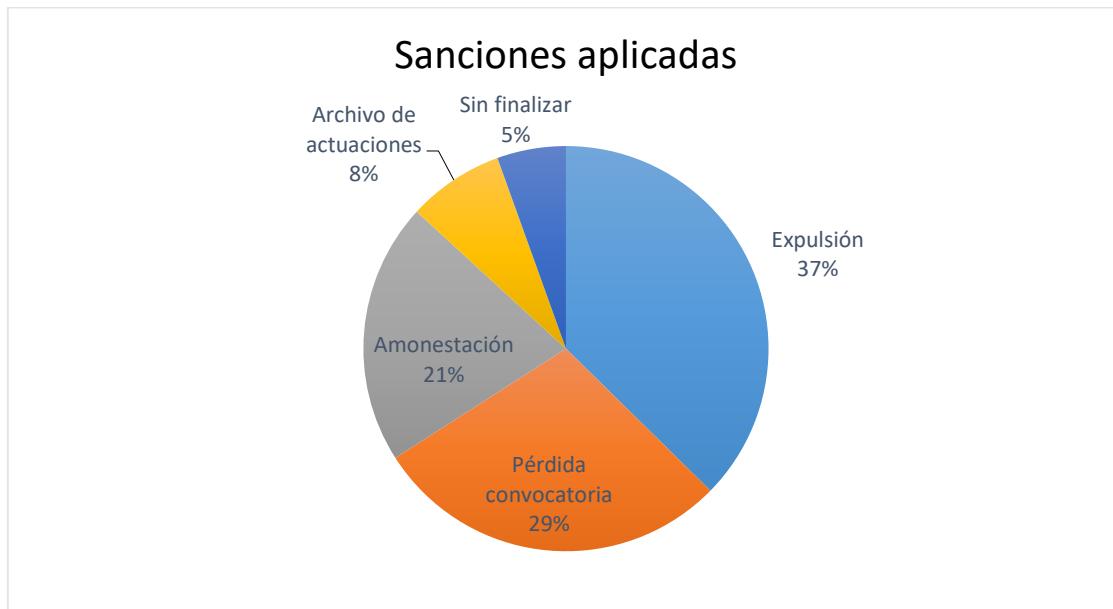
La siguiente tabla muestra tanto el número de expedientes como el número de estudiantes expedientados en 2024/2025.

Tipo de falta	Nº estudiantes	Nº expedientes
Falta muy grave	6	6
Falta grave	85	51
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>57</b>

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

	Nº estudiantes
<b>FALTA MUY GRAVE</b>	<b>7</b>
Impedir el desarrollo de procesos electorales	2
Falsificación de documentos	2
Fraude académico: plagio en TFM	1
Haber sido condenado por sentencia firme (agresión)	1
Acoso	1
<b>FALTA GRAVE</b>	<b>84</b>
Fraude académico	84
<b>Total</b>	<b>91</b>

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de las distintas sanciones aplicadas a los estudiantes expedientados:



La mayor parte de las denuncias recibidas provienen de faltas cometidas por estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa y de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura. La siguiente tabla muestra el número de estudiantes expedientados en cada centro durante los dos últimos cursos académicos.

CENTRO	Nº estudiantes 2023/2024	Nº estudiantes 2024/2025
Facultad de Economía y Empresa (FECEM)	37	36
Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA)	29	26
Facultad de Filosofía y Letras	0	6
Centro Universitario de la Defensa (CUD)	6	5
Facultad de Derecho	2	4
Facultad de Veterinaria	1	4
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	5	2
Facultad de Ciencias	1	2
Facultad de Medicina	1	2
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	2	1
Escuela Universitaria Politécnica de La Almunia (EUPLA)	1	1
Facultad de Educación	1	1
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de Teruel	0	1
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>91</b>

Desde la perspectiva de género, el 68% de los estudiantes expedientados han sido hombres, frente a un 32% de mujeres.



#### 4.2.1.3 Otras actuaciones

##### Prevención del fraude académico

Como medida de prevención del fraude académico y del plagio se han llevado a cabo dos campañas informativas en las que, en colaboración con el Gabinete de Imagen y Comunicación, se ha dado la máxima difusión a través de redes sociales, listas de correo y página web. Estas campañas se encuentran disponibles en los siguientes enlaces:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/convivencia-universitaria-normativa-y-procedimientos>

<https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/propiedad-intelectual-y-plagio>

**Prevención del fraude académico**

¿Qué es el fraude académico?

Cualquier comportamiento **premeditado** tendente a falsear los resultados de un **examen o trabajo**, propio o ajeno, realizado como requisito para superar una asignatura o acreditar el rendimiento académico.

(ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria)

¿A quién afecta?

El fraude académico no solo afecta a quienes lo cometen, sino también a la comunidad universitaria en su conjunto. Estas conductas perjudican significativamente la confianza y tienen consecuencias negativas para la reputación de las instituciones y los individuos involucrados.

**Tipos de fraude académico más comunes**

E	Uso de dispositivos electrónicos
X	• Copia individual a través de dispositivos electrónicos (móvil, ordenador)
A	• Copia con colaboración (interna o externa) a través de dispositivos electrónicos
M	Uso de material no autorizado
E	• Chuletas
S	• Otro material (apuntes, libros...)
T	Copia de la obra de otro autor presentándola como propia, ya sea la copia de la obra completa o una copia parcial,
R	Reproducción en el trabajo propio de partes literales (fragmentos) de la obra de otro autor, frases o párrafos sin citarlo.
B	Incluir ideas o textos sencillos con palabras propias (paráfraseando), sin citar su procedencia.
A	Uso no autorizado de inteligencia artificial.

**Falta de información sobre el fraude académico y sus consecuencias**

**Falta de preparación y esfuerzo necesarios para superar la materia**

**¿Qué factores contribuyen al fraude académico?**

**Accesibilidad al uso de inteligencia artificial**

**Facilidad para cometer fraude con el uso de nuevas tecnologías**

**Normativa**

- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria
- Reglamento de Normas de Convivencia de la Universidad de Zaragoza (cuerpo de 30 de marzo de 2023 del Consejo de Gobierno)

**Calificación de las faltas**

**Falta MUY GRAVE**

Violar total o parcialmente una obra, o cometer fraude académico en la elaboración del **TRABAJO DE FIN DE GRADO** o **TRABAJO DE FIN DE MÁSTER** o la **TESIS DOCTORAL**.

**Falta GRAVE**

Cometer fraude académico, definiendo éste de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11.g) de la Ley 3/2022: "Cualquier **comportamiento premeditado** tendente a falsear los resultados de un examen o trabajo propio o ajeno, realizado como requisito para superar una asignatura o acreditar el rendimiento académico".

**Universidad Zaragoza**

# NO TODO SE PUEDE SUBIR

RESPETA LA LEY, RESPETA LOS DERECHOS

**Compartir contenidos sin autorización vulnera los derechos de autor**

**Las leyes protegen la creación intelectual: libros, apuntes, artículos, imágenes, videos y software**

**Respetá el trabajo de los demás como te gustaría que respetaran el tuyo**

**Usa siempre fuentes legales y autorizadas**

**Consulta con tu profesor o con la biblioteca si tienes dudas**

**Piensa antes de subir contenido a Moodle, Drive o redes**

Colabora con una universidad ética y respetuosa

**Campaña de prevención del fraude académico 2024-2025**

**RESPETA LAS NORMAS**

**#JuegaLimpio**

Inspección General de Servicios Universidad Zaragoza

#### 4.2.2 Secretariado de órganos de negociación

Adicionalmente a las labores de la inspección, durante el curso 2024/2025, se ha llevado a cabo por la Subdirección del Área de Inspección la función de secretariado de los siguientes órganos universitarios de trabajo y de negociación:

Órgano	Sesiones	Actas aprobadas	Actas pendientes aprobación
MNUZ	2	1	1
Mesa de PDI	23	20	2
Mesa de PTGAS	7	5	1
CIVEA PDI	6	4	2
Convenio PTGAS	3	2	0
Com. RPT PTGAS Laboral	7	6	1
Com. Seg. II Plan Igualdad	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>39</b>	<b>8</b>

#### 4.2.3 Canal Interno de Información

La puesta en marcha del canal Interno de Información ha sido una de las tareas en que se ha implicado el Área de Inspección y en especial la Dirección de la IGS, puesto que se le han atribuido las tareas de coordinación y de responsabilidad del mismo.

Tras la colaboración con la Secretaría General, el Área de Administración Electrónica y los responsables de otros canales de información se dotó a este instrumento de diversas entradas que permiten al denunciante/informante señalar a quién dirige su información de forma autenticada o anónima y desde la IGS se constata la coherencia de la decisión y se inicia la tramitación conforme a la Estrategia elaborada por la Universidad y el procedimiento establecido al efecto. Se puede acceder desde la sede electrónica de la Universidad.

Se han podido presentar informaciones dirigidas a: Defensoría Universitaria, Comité Ético, Comisión Antifraude, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Oficina de Atención a la Diversidad, Oficina de Prevención del Acoso, Comisión de Convivencia e Inspección General de Servicios. Si bien no se ha conseguido que este sea un único canal de entrada, todas las unidades, comisiones u órganos señalados tienen otras vías de entrada, sí que permite realizarlas preferente por esta vía. El canal comenzó su funcionamiento en noviembre de 2024.

El resumen de actividad de este curso es un total de 40 solicitudes.

IGS o sin unidad	UPRL	Convivencia	Antifraude
21	3	6	10

Con independencia del destino inicial pueden resultar dirigidas a otra unidad si el informante no ha elegido correctamente la unidad u órgano competente.

La IGS contabiliza estas entradas dentro de sus actuaciones. Algunas de ellas han derivado en incoaciones de expediente, en otros casos resolución de consultas o actividades para que los servicios diesen respuesta o profundizasen en soluciones más acertadas.

#### **4.2.4 Participación en el Comité Ético y la Comisión Antifraude**

La participación de la IGS en el Comité Ético ha conllevado dos reuniones fundamentalmente centradas en mejorar la difusión del Código Ético en la Universidad y dar respuesta a solicitudes relacionadas con temas éticos. Se ha visto la necesidad de incrementar el número de miembros para incrementar las actividades.

En cuanto a la Comisión Antifraude en la que también se participa la Directora de la IGS, se reúne todos los meses y avanza en el desarrollo del Plan Antifraude, además de atender las denuncias recibidas, investigar los hechos y remitirlos a quién corresponda para su esclarecimiento. También se ha modificado el procedimiento de Conflicto de Intereses y se ha difundido en la comunidad universitaria, pasando a realizarse una reflexión sobre la existencia de un conflicto antes de la participación de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria en alguna actividad o toma de decisión.

#### **4.2.5 Bajo la coordinación del Vicerrectorado con competencias en Profesorado**

##### **4.2.5.1 Seguimiento del cumplimiento del POD**

El seguimiento del cumplimiento del Plan de Ordenación Docente (POD) puede consultarse en detalle en el informe que, con la documentación que conforma el propio POD, se publica en la siguiente página web:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/publicacion-del-plan-de-ordenacion-docente>

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
7172	808	119	55	1

#### **4.2.6 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.

Por otra parte, 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.

Asimismo, este proceso conlleva asociado diferentes fases:

#### **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, es decir:

- 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 en inglés (algún grupo o todos),
- asignaturas que se impartirán en modalidad virtual,
- asignaturas “punto control” en las titulaciones,
- 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**

En esta fase inicial del POD corresponde llevar a cabo un conjunto de actuaciones, entre ellas:

- definir el encargo docente, proponiendo el desarrollo de las asignaturas en actividades de enseñanza aprendizaje.
- revisar la planificación, en particular cuando se produzca denegación de solicitudes, y ratificarla en junta de centro para establecerla y publicarla como POD del curso siguiente.

#### **Fase 2: Encargo docente de los profesores**

El objetivo de esta fase es proceder a la distribución del encargo docente previamente fijado e informado en la fase 1, de acuerdo con la normativa aplicable, con el fin de formalizar las obligaciones académicas de cada profesor.

Cada curso académico, la Unidad de Planificación y Organización Docente desarrolla su labor de forma simultánea sobre tres cursos:

- finalización del curso anterior: cerrar y guardar listados, tramitación de fichas individuales para ser firmadas electrónicamente por los profesores, etc.
- curso actual: atender y resolver todas las incidencias y modificaciones que surjan tanto en las asignaturas como en la aplicación informática.

- planificación del próximo curso, en el que se han realizado importantes modificaciones: adaptar la aplicación informática e introducir las nuevas titulaciones y modificación de planes de estudio, además de la introducción del resto de titulaciones. Debido a las numerosas titulaciones que se adaptaron después de haber finalizado la planificación de la fase 1, se tuvo que abrir un procedimiento extraordinario de fase 0 y 1 para incluir las asignaturas de dichas titulaciones y dar de baja a las que sustituían.

Finalmente, cabe destacar, durante el curso académico 2024/25:

- 1) La impartición:
  - en los centros propios de la Universidad de Zaragoza:
 

Número de titulaciones: 58 Grados, 6 Programas conjuntos de Grado y 62 Másteres.

65 asignaturas Actividades Académicas complementarias.
  - en los centros adscritos:
 

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

Escuela Universitaria de Turismo: 1 Grado.

Centro Universitario de la Defensa: 2 Grados y 2 Másteres.

Escuela Universitaria de Enfermería de Huesca: 1 Grado.

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel: 1 Grado.
- 2) La atención y resolución de numerosas consultas a través de teléfono, correo electrónico y registro por parte de los centros, departamentos y profesorado de la Universidad.
- 3) Las modificaciones en la aplicación informática por cambios en la normativa.
- 4) La resolución de consultas sobre la docencia que se muestra en el programa SIDERAL.
- 5) La Impartición dentro del programa formativo de la Universidad del curso “Visión general del Plan de Ordenación Docente”.

## **4.3 AREA DE INNOVACION Y PROSPECTIVA**

### **4.3.1 Explotación de la información**

#### **4.3.1.1 Protección de los datos personales**

Se continúa avanzando en la adaptación mediante la creación de nuevos perfiles que permiten un acceso más preciso a la información, reforzando así la protección de los datos personales.

#### **4.3.1.2 Demandas de información**

Se han recibido un total de 32 peticiones de análisis de los datos almacenados en el repositorio institucional. Entre ellas, resulta especialmente destacable la presentada por el Vicerrectorado con competencias en Planificación Estratégica, a fin de detectar las necesidades de alojamiento por parte de la población universitaria de nuevo ingreso en las tres capitales de

provincia aragonesas. Para cada tipo de estudio se extrajeron los datos del porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que han podido necesitar alojamiento en cada capital durante los últimos 10 años, por tener la residencia familiar alejada de estos núcleos de población.

Además de esta solicitud, resultaron igualmente significativas las siguientes actuaciones:

- En análisis de los datos de nuevo Ingreso según población de residencia familiar, correspondiente al periodo 1993 a 2024.
- El estudio sobre el alumnado matriculado en estudios de grado 2024/25 desagregado por estudio y comunidad autónoma de residencia familiar.
- El análisis de los proyectos competitivos del Instituto Universitario de Ciencias Ambientales gestionados a través de la Oficina de Proyectos Europeos.

#### **4.3.2 Descargas docentes**

Si bien el cálculo de descargas docentes es una actividad asentada, durante este año se ha realizado una revisión y análisis para poder facilitar un cálculo ágil de las descargas vigentes, una información que, hasta ahora, debía calcularse. Estos datos se facilitan a demanda del Vicerrectorado de Política Académica.

#### **4.3.3 Formación impartida**

Desde el Área se trabaja en la difusión de la cultura de la innovación. En este ciclo se ha retomado la impartición del curso presencial Introducción a la innovación y la simplificación en la Administración Pública, que en esta ocasión se ha orientado hacia la aplicación de la Inteligencia Artificial y se ha celebrado tanto en Zaragoza como en Huesca. La valoración global obtenida fue de 9,00 puntos en Huesca y de 8,64 puntos en Zaragoza.

Asimismo, se ha dado continuidad a las sesiones formativas de Datuz, como la celebrada el 27 de septiembre de 2024, con una duración de 4 horas y la participación de 15 asistentes. La satisfacción global recogida en la encuesta alcanzó los 9,47 puntos.

#### **4.3.4 Bajo la coordinación del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructura (en la actualidad, de Planificación y Desarrollo Estratégico)**

##### **4.3.4.1 Transparencia**

En esta materia, la Universidad de Zaragoza es consciente de la importancia de avanzar simultáneamente en la mejora de la rendición de cuentas y en la atención a los estándares externos de valoración de la transparencia, que contribuyen a generar confianza en la ciudadanía. Por ello, mantiene su compromiso de situarse en posiciones destacadas en la evaluación del ranking Dyntra de universidades y en los análisis realizados por la Fundación HAZ.

Durante el presente curso académico, las principales novedades en materia de publicidad activa han estado vinculadas a la incorporación en el portal institucional de los indicadores de *Compliance*, los cuales se irán ampliando progresivamente en función de los criterios que publiquen los organismos responsables de la supervisión de la transparencia.



La utilidad del Portal de Transparencia se evidencia en el incremento constante de las visitas recibidas a lo largo del tiempo, con un aumento cercano al 11% en este curso respecto al periodo anterior. En cuanto al número de páginas consultadas, el crecimiento registrado ha sido del 2%.

El análisis de los espacios más visitados muestra que las páginas relativas a Titulaciones y a información sobre Estudiantes ocupan las primeras posiciones. Les siguen, en tercer lugar, las referidas a la aplicación de los límites del artículo 14 de la Ley de Transparencia, que mantienen su posición estable, y, en cuarto lugar, las consultas sobre complementos retributivos de cargos, que continúan entre las de mayor interés. Como novedad en este ciclo, destacan las visitas relacionadas con los órganos de gobierno y representación.

En lo relativo a las peticiones de información pública, el procedimiento de solicitud a través de la aplicación *Solicit@*, aunque sigue siendo importante, ha perdido, en este último curso, importancia a favor del formulario. Ambos son los procedimientos más utilizados para solicitar información pública a través de la Ley de Transparencia.

El balance de las solicitudes según su resolución es el siguiente:

Tipo resolución	2022/23	2023/24	2024/25
Concedida	32	24	28
Concedida parcialmente	6	5	1
Denegada	1		
Desistida	2	2	
Inadmitida	10	9	5
Rechazada		2	
Trasladada	1		
Pendiente			2
Total general	52	42	36

Durante este curso se ha impulsado una revisión del sistema de cumplimiento de la publicidad activa, con el objetivo de dotarlo de la mayor automatización y agilidad posibles. Este análisis exhaustivo del portal está comportando, además, la actualización de apartados obsoletos o carentes de utilidad, así como la reformulación de sus contenidos y de su estructura de disposición.

#### 4.3.4.2 Rankings

Con la creación del nuevo Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Estratégico, el Área de Innovación y Prospectiva ha asumido un papel activo en la revisión de la participación y promoción de los resultados de los rankings, lo que ha derivado en un análisis y una mejor estructuración del trabajo.

En este ciclo ha resultado especialmente complejo atender los requerimientos de los rankings de sostenibilidad debido a la falta de disponibilidad de la información en plazo; no obstante, finalmente se logró cumplir con los tiempos establecidos.

El principal reto del Área de Innovación y Prospectiva en relación con los rankings continúa siendo garantizar a la institución la entrega puntual y lo más precisa posible de la información a los gestores de estas clasificaciones. En este sentido, se mantiene un seguimiento sobre el porcentaje de datos que es posible remitir desde DATUZ, así como sobre el nivel de autonomía del Área en la atención a los rankings.

Tipo	Ranking	% indicadores DATUZ	% Autonomía	Tendencia
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (general) 2024	80,50%	80,50%	Se mantiene
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (por subject) 2024	80,50%	80,50%	Se mantiene
ARWU Shanghai	ARWU Shanghai 2024	58,06%	67,74%	Se mantiene
QS	QS mundial 2025	42,80%	66,60%	Disminuye ligeramente Es el primer dato (antes iba asociado al QS mundial)
QS	QS sostenibilidad 2025	12,20%	63,40%	

## 5 CUMPLIMIENTO DE EJES Y ACCIONES DEL PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DEL CURSO 2024/2025

### EJE 1

#### Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo

Objetivo operativo 1.1: Identificación de perfiles

Acción:

##### 1.1.1 Creación de un grupo de antenas innovadoras

*Indicador:* creación y difusión del grupo.

**Comentarios:** este objetivo, posiblemente el más ilusionante, ya se ha puesto en marcha y cuenta con un grupo de trabajo constituido, aunque no ha sido posible integrar representantes de todas las unidades. Requiere un mayor impulso y dedicación para desarrollar las actuaciones previstas. Pese a haberse iniciado en plazo, comienza a mostrar cierta dilación en su ejecución.

### EJE 1

#### Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo

Objetivo operativo 1.2: La innovación como herramienta de Calidad

Acción:

##### 1.2.1 Impulsar las acciones de innovación derivadas del II Plan de Calidad

*Indicadores:* indicadores del II Plan cumplidos

**Comentarios:** únicamente el objetivo 1.1.1 puede considerarse alcanzado. En cuanto al resto, aunque se han iniciado contactos y reuniones preliminares, persiste la falta de recursos necesarios para abordarlos de manera efectiva.

### EJE 1

#### Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo

Objetivo operativo 1.3: Poner en valor la innovación desde la persona

Acción:

##### 1.3.1 Identificación de acciones intrainnovadoras en lunizar

*Indicador/es:* acciones identificadas, sondeo a todo el PTGAS de si conocen la acción y si les ha resultado útil.

**Comentarios:** esta acción no ha sido posible abordarla.

**EJE 1****Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo**

Objetivo operativo 1.4: La innovación a través de la estimulación de la institución

Acción:

1.4.1 Dinamizar encuentros entre unidades o antenas innovadoras que faciliten las sinergias y la estimulación

*Indicador:* encuentros mantenidos

*Comentarios:* esta acción no ha sido posible abordarla.

**EJE 1****Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo**

Objetivo operativo 1.5: Visibilización del innovador Unizar

Acción:

1.5.1 Acciones que pongan el foco en las unidades o personas que ejecuten cambios innovadores o de simplificación

*Indicador:* al menos un reconocimiento.

*Comentarios:* esta acción no ha sido posible abordarla.

**EJE 1****Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo**

Objetivo operativo 1.6: Grupos de Trabajo

Acción:

1.6.1 Coordinar propuestas recibidas de innovación en grupo de trabajo II Plan de Calidad

*Indicadores:* número de reuniones y propuestas recibidas

*Comentarios:* tras la finalización del I Plan de Calidad de los Servicios, se constituyó un grupo de voluntarios interesados en contribuir con propuestas para un nuevo plan de calidad. Una vez definidos los ejes del plan, se contó con su participación para establecer las acciones a implementar. Las propuestas resultaron de gran interés y se contó con la participación de un amplio grupo, cuyas sugerencias han impulsado acciones del II Plan de Calidad y la creación de nuevos grupos específicos para llevar a cabo dichas acciones.

**EJE 2****Acercarnos a las personas. Grupos de interés**

Objetivo operativo 2.1: Visibilizar IGS (Facebook, Instagram,...)

Acción:

**2.1.1 Realizar actividades de difusión del trabajo de la IGS**

*Indicador:* número de actuaciones, valor alcanzado: 3 estado: en curso y responsable: Dirección de IGS.

*Comentarios:* dentro de este eje, cabe destacar la continuación con actividades que permitan visibilizar la IGS en las redes que se mantienen en la medida de lo posible. Es destacable la presentación del modelo de la IGS en foros nacionales como las Jornadas de Inspecciones de Servicios realizadas en Palma de Mallorca donde se presentó el funcionamiento de nuestra unidad, siendo acogido con interés como modelo a implantar por varias universidades españolas. Esta acción sigue en curso porque parece pertinente la visibilización.

**EJE 2****Acercarnos a las personas. Grupos de interés**

Objetivo operativo 2.2: Humanización del espacio virtual

Acción:

**2.2.1 Página de entrada del Área de Innovación y Prospectiva**

*Indicador:* nueva web con proyectos e información orientativa.

*Comentarios:* esta acción no ha sido posible abordarla.

**EJE 2****Acercarnos a las personas. Grupos de interés**

Objetivo operativo 2.3: Comunicación efectiva

Acción:

**2.3.1 Medir el impacto de las acciones de comunicación**

*Indicador:* resultado de mediciones de los canales.

*Comentarios:* esta acción no ha sido posible abordarla.

**EJE 2****Acercarnos a las personas. Grupos de interés**

Objetivo operativo 2.4: Mejora de la web

Acción:

2.4.1 Reestructurar apartados de forma homogénea en los distintos ámbitos de gestión, que facilite su consulta

*Indicador:* web actualizada.

**Comentarios:** es una necesidad detectada por el Área de Calidad y Mejora para los apartados que esta área gestiona, que proviene del PAM\_2022/2023. En el curso académico 2023/24 se abordó la información del SIGC de servicios, para facilitar el acceso a los procedimientos que configuran el mapa de procesos.

En junio de 2025 se ha dado un paso importante, reestructurando el apartado SIGC servicios Unizar, en coherencia con los de centros y titulaciones.

Además, se ha implementado en la web de servicios y de centros el acceso a las plantillas de toda la documentación del SIGC, con nip+contraseña. También pueden acceder a ejemplos del contenido para los apartados de calidad de los centros y de las unidades/servicios. hasta junio de 2025. Se ha abordado la información del SIGC de centros.

**EJE 2****Acercarnos a las personas. Grupos de interés**

Objetivo operativo 2.5: Valorar a las personas

Acciones:

2.5.1 Difusión de buenas prácticas

*Indicadores:* Canal para recopilar buenas prácticas implantado/Difusión elaborada.

**Comentarios:** en el ámbito de Servicios, para implementar esta acción era preciso concretar previamente cómo recoger las buenas prácticas de forma sistemática.

El II Plan de Calidad de los servicios, aprobado en 2025, incluye la identificación de buenas prácticas en el ámbito de la simplificación administrativa → OBJETIVO OPERATIVO 1.1 (su ejecución se realizará por el Grupo de antenas de innovación y el seguimiento se hará en el ámbito del II PCS, por el Área de Innovación y Prospectiva) y Acción 1.2.2, lo que permitirá implementar la acción.

2.5.2 Puesta en marcha de un canal permanente de comunicación entre el PTGAS de calidad

*Indicador:* canal en funcionamiento.

**Comentarios:** se han programado cuatro reuniones anuales del órgano correspondiente. Cabe señalar que la sesión prevista antes del periodo estival fue aplazada debido a la falta de quórum.

Asimismo, y con el respaldo del 80% de los Jefes de Negociado de Calidad, se aprobó la creación de un grupo de “Google Chat” que integra a todos ellos, el cual se encuentra ya plenamente operativo.

### 2.5.3 Involucrar al PTGAS de calidad para impartir acciones formativas

*Indicador:* acciones impartidas.

**Comentarios:** si bien se ha incentivado la participación de los Jefes de Negociado de Calidad durante las reuniones de seguimiento, no se ha logrado contar con voluntarios para la impartición de acciones formativas. En consecuencia, se evaluará la implementación de nuevas estrategias para el curso 2025/2026.

### 2.5.4 Involucrar al PTGAS de calidad para participar en auditorías Q215 (Auditoría interna del Sistema Interno de Garantía de Calidad de Centros)

*Indicadores:* procedimiento modificado/auditorías realizadas

**Comentarios:** se ha procedido a la actualización del procedimiento Q215\_next, incorporando la referencia a la promoción de la participación de los Jefes de Negociado de Calidad con experiencia en acreditación en calidad de auditores.

Durante las tres reuniones de seguimiento celebradas hasta la fecha, se ha recordado y animado a los destinatarios a colaborar; no obstante, en el curso 2024/25 ningún personal técnico de gestión y administración de servicios ha participado en las dos auditorías realizadas, las cuales ya contaban con la previsión de los equipos auditores.

En este contexto, se evaluará la implementación de nuevas estrategias con vistas al curso 2025/2026.

## EJE 2

### Acercarnos a las personas. Grupos de interés

Objetivo operativo 2.6: Escucha activa

Acción:

### 2.6.1 Puesta en marcha de la coordinación del canal de denuncias UNIZAR (canal interno de información)

*Indicador:* número de denuncias tramitadas de forma coordinada.

**Comentarios:** ha sido de gran importancia la repercusión del canal de denuncia y su puesta en marcha de forma coordinada. Ha arrancado con una Estrategia de la Universidad de Zaragoza por la que se establecen los principios del Sistema interno de información y defensa del informante en la que ha participado tanto la Dirección de la IGS como el área de Inspección y la puesta en marcha del canal interno de información. El número de denuncia y su tipología se detallan en el apartado de esta memoria incluido en el Área de Inspección.

**EJE 3****Apoyo a la planificación**

Objetivo operativo 3.1: Mejora de la gestión administrativa del POD

Acciones:

**3.1.1 Implementar novedades normativas***Indicador:* porcentaje de automatización de la introducción.

**Comentarios:** introducidas en la aplicación Odile aquellas modificaciones derivadas de las novedades normativas referentes a las adaptaciones de las nuevas modalidades de actividades prácticas, así como nuevas titulaciones que este curso han sido más numerosas por las adaptaciones de los planes de estudio.

**3.1.2 Revisar el POD del departamento en una reunión con representantes del mismo en caso de observarse disfunciones en el seguimiento***Indicador:* número de actuaciones.

**Comentarios:** solo se pudo revisar el seguimiento del POD de la Unidad Predepartamental de Periodismo, por falta de tiempo.

**3.1.3 Implantación del sistema de almacenaje digital de fichas POD del profesorado***Indicador:* porcentaje de implantación del nuevo sistema.

**Comentarios:** puesta en marcha con éxito del almacenaje de las fichas del POD del curso 2023/24 eliminando el papel de este trámite.

**EJE 3****Apoyo a la planificación**

Objetivo operativo 3.2: Elaborar y revisar procedimientos del Área de Inspección

Acciones:

**3.2.1 Elaborar nuevos procedimientos del Área de Inspección***Indicador:* número de nuevos procedimientos elaborados.

**Comentarios:** se han elaborado los siguientes procedimientos: el procedimiento para la tramitación de un periodo de información o actuaciones previas; el procedimiento de gestión de conflicto de intereses; el procedimiento para la gestión del canal interno de información.

**3.2.2 Revisar procedimientos existentes del Área de Inspección***Indicador:* porcentaje de procedimientos revisados.

**Comentarios:** se han revisado la mitad de los procedimientos existentes, pero no se ha llegado a tramitar su aprobación definitiva.

**EJE 3****Apoyo a la planificación**

Objetivo operativo 3.3 Elaboración de informes para la prospectiva universitaria y el apoyo a la planificación y a la gestión

Acciones:

### 3.3.1 Informe de matrícula de máster

*Indicador:* informe.

**Comentarios:** La publicación del informe sirvió para que pudiera ser consultado en futuros planteamientos.

### 3.3.2 Difusión de informes y estudios que puedan ser de interés para la toma de decisión

*Indicador:* nuevas publicaciones en la web de prospectiva.

**Comentarios:** la particularidad definición de los estudios antes del periodo electoral mostró que los miembros de la comunidad universitaria que se estaban planteando como debería ser la Universidad de Zaragoza en el futuro, hiciesen consultas concretas al Área de Innovación y Prospectiva sobre detalles particulares, lo que manifestó la utilidad del informe. El análisis posterior por el Consejo de Dirección (en la actualidad, Equipo de Gobierno) ha demostrado la importancia de estos análisis prospectivos para ajustar y reconducir la política institucional.

**EJE 3****Apoyo a la planificación**

Objetivo operativo 3.4 Apoyar la elaboración de la modificación de RPT laborales

Acción:

### 3.4.1 Establecer elementos que faciliten la coherencia

*Indicador:* propuestas realizadas.

**Comentarios:** desde el Área de Innovación y Prospectiva se ha colaborado en la elaboración de la Encuesta que ha servido para facilitar datos que permitan tomar decisiones y en la elaboración de gráficos y extracción de información. Posteriormente se ha elaborado el informe preceptivo no vinculante de la IGS analizando el borrador de RPT de laborales y estableciendo una sistemática para la revisión de las discrepancias sobre las características de los puestos de trabajo surgidas en la negociación.

**EJE 4****Ética, Convivencia y Prevención**

Objetivo operativo 4.1: Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)

Acciones:

4.1.1 Desarrollar campaña de prevención convivencia universitaria/fraude académico

*Indicador:* actuaciones realizadas.

**Comentarios:** se han atendido y realizado investigaciones previas a su paso a la comisión antifraude, de los asuntos recibidos.

4.1.2 Colaborar en la creación del nuevo canal interno de información de denuncias (ventanilla única)

*Indicador:* creación del canal.

**Comentarios:** se han implementado las mejoras en la web y se ha colaborado en la elaboración de los procedimientos que se han actualizado del Plan Antifraude.

**EJE 4****Ética, Convivencia y Prevención**

Objetivo operativo 4.2: Colaborar en la implementación, seguimiento y mejora del plan antifraude

Acciones:

4.2.1 Actuación de IGS en situaciones denunciadas a través del protocolo antifraude

*Indicador:* número de campañas desarrolladas durante el curso académico

**Comentarios:** se han desarrollado dos campañas de difusión, una relacionada con el fraude académico:

[https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/Inspecci%C3%B3n/Prevenci%C3%B3n\\_fraude\\_acad%C3%A9mico\\_ESTUDIANTES.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/Inspecci%C3%B3n/Prevenci%C3%B3n_fraude_acad%C3%A9mico_ESTUDIANTES.pdf)

y otra con el plagio:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/propiedad-intelectual-y-plagio>.

4.2.2 Revisar el procedimiento del canal de denuncias de sospecha de fraude o situaciones irregulares

*Indicador:* procedimiento revisado.

**Comentarios:** se ha integrado dentro de la ventanilla única el canal de denuncia antifraude. En estos momentos se accede desde la sede electrónica de UNIZAR.

4.2.3 Elaborar propuesta de procedimiento para la gestión de conflictos de intereses propio y ajeno

*Indicador:* procedimiento revisado.

**Comentarios:** se ha realizado nuevas versiones del procedimiento de gestión de conflicto de intereses que sustituye al protocolo inicial.

#### 4.2.4 Realizar seguimiento de Declaraciones de Ausencia de Conflicto de Interés (Daci) archivadas por las unidades responsables de los procedimientos

*Indicador:* número de unidades revisadas.

**Comentarios:** se han revisado dos Servicios de la Universidad, en concreto el Servicio de Personal Docente e Investigador y el Servicio de Gestión Económica y Financiera, con el fin de valorar las actuaciones desarrolladas en cada uno de ellos.

#### 4.2.5 Crear registro de comunicaciones de Declaraciones de Conflicto de Interés (DCI) y su resolución

*Indicador:* registro creado.

**Comentarios:** se continuará con la labor de registro de las comunicaciones recibidas, si bien no resulta necesario señalarla expresamente como acción prevista para cursos posteriores.

### EJE 5

#### Mejora de la calidad en titulaciones

Objetivo operativo 5.1: Implantar proceso evaluación PDI: DOCENTIA (apoyo del Área de Calidad y Mejora)

Acciones:

##### 5.1.1. Puesta en marcha de la web específica a la implantación del programa, en coordinación con el secretariado de evaluación del PDI

*Indicador:* web operativa.

**Comentarios:** se ha completado el diseñado una web específica dedicada a la implantación del programa alojada y mantenida por el Área de Calidad y Mejora:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/programa-docentia-uz>.

##### 5.1.2 Preparación de documentación y soporte para la puesta en marcha de DOCENTIA

*Indicador/es:* comprobaciones en versión de pruebas realizadas/Documentación elaborada.

**Comentarios:** el Área de Calidad y Mejora ha colaborado en la elaboración y revisión de los materiales que han dado soporte al lanzamiento de la primera convocatoria (convocatoria piloto): tríptico, guía de apoyo, plantillas. Estos materiales se encuentran disponibles:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/programa-docentia-uz>.

**EJE 5****Mejora de la calidad en titulaciones**

Objetivo operativo 5.2: Mejora SIGC Grado, Máster y Doctorado

Acción:

**5.2.1 Difusión de buenas prácticas**

**Indicadores:** procedimientos Q212 y Q212\_2 relacionados con la elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado, Máster Universitario y Programas de Doctorado modificados/publicación y difusión realizadas.

**Comentarios:** tras las elecciones 2025 se abordó el tema con la nueva directora del Secretariado de innovación y calidad, que ha reconducido al CIFICE la responsabilidad de su ejecución: de momento, se publicarán los datos -excel- en el apartado "Innovación" de su web.

Se ha actualizado esta información en el procedimiento Q212 (el Q212\_2 no está afectado por esta acción).

**EJE 6****Mejora de la calidad en centros**

Objetivo operativo 6.1: Apoyo en el sistema de acreditación institucional de centros

Acciones:

**6.1.1. Presentar propuesta de plantillas Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA) de centros**

**Indicador:** propuesta presentada.

**Comentarios:** además de la plantilla del procedimiento estratégico [PRE\_003: Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA)] de centros, se han actualizado todas las plantillas PRE para los procedimientos de Centro [política y objetivos de calidad, planificación estratégica, gestión de calidad de las titulaciones, revisión del SIGC], con coherencia entre ellas de modo que los datos que se documenten mantengan la trazabilidad (también se han proporcionado herramientas excel para hacer el seguimiento de la planificación y de los indicadores).

También se ha actualizado la instrucción técnica IT001 de elaboración de procedimientos SIGC, uniformizando la codificación de los procedimientos del SIGC de centros, servicios y titulaciones.

Se ha dado difusión de varias formas:

1. En sesiones formativas a centros (EDUZ, Filosofía y Letras y Derecho).
2. Publicación en web y difusión por correo electrónico de 27/07/2025 ([calidad\_TIT] Actualización del diseño del mapa de procesos del SIGC de Unizar) a los agentes de calidad (CEC, CEG, decanos, administradores y JN calidad de centros).

#### 6.1.2. Mejorar la plantilla de autoinforme para la solicitud de certificación del SIGC conforme al programa PACE-ACPUA incluyendo orientaciones basadas en recomendaciones de la ACPUA

*Indicador:* recomendaciones disponibles por criterio.

**Comentarios:** se ha actualizado la plantilla para elaborar el autoinforme de Centro, de acuerdo con el documento marco del nuevo programa PACE aprobado por la ACPUA en 2024.

Si bien la idea inicial para ejecutar esta acción consistía en incluir en cada directriz el apartado "recomendaciones", finalmente se ha optado por poner a disposición de los centros un archivo excel donde se recopilan las recomendaciones de cada criterio PACE, clasificadas por centro, fecha y tipo de seguimiento externo:

[https://inspecciongeneral.unizar.es/system/files/intranet/plantillas/criterios\\_acpua\\_p ace\\_centros\\_v\\_20250902.xlsx](https://inspecciongeneral.unizar.es/system/files/intranet/plantillas/criterios_acpua_p ace_centros_v_20250902.xlsx).

#### 6.1.3 Mejorar la plantilla de informe de auditoría interna del SIGC de centros Incluir textos comunes y recomendaciones

*Indicador:* plantilla actualizada.

**Comentarios:** se ha actualizado la plantilla para documentar el informe de auditoría interna, de acuerdo con el documento marco del nuevo programa PACE aprobado por la ACPUA en 2024.

Si bien la idea inicial para ejecutar esta acción consistía en incluir en cada directriz el apartado "recomendaciones", finalmente se ha optado por poner a disposición de los centros un archivo excel donde se recopilan las recomendaciones de cada criterio PACE, clasificadas por centro, fecha y tipo de seguimiento externo:

[https://inspecciongeneral.unizar.es/system/files/intranet/plantillas/criterios\\_acpua\\_p ace\\_centros\\_v\\_20250902.xlsx](https://inspecciongeneral.unizar.es/system/files/intranet/plantillas/criterios_acpua_p ace_centros_v_20250902.xlsx).

#### 6.1.4 Elaborar propuesta de procedimiento para acreditación institucional

*Indicador:* propuesta presentada.

**Comentarios:** se han elaborado los borradores de procedimientos Q217 y Q218 para la certificación del SIGC y para tramitar la acreditación institucional de los centros. Está previsto que se aprueben y publiquen durante el mes de septiembre de 2025.

**EJE 7****Mejora de la calidad en los servicios**

Objetivo operativo 7.1: Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios

Acciones:

7.1.1 Elaborar propuesta de los manuales de procedimientos. Revisión sistemática de los procedimientos vigentes

**Indicadores:** número de procedimientos revisados/seguimiento de procedimientos realizado.

**Comentarios:**

*Actividades ejecutadas:*

- Redactado y aprobado el Qs\_3001 Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios y el ITA-Qs\_3001 Catálogo electrónico de procedimientos y servicios.
- Se ha actualizado la Instrucción Técnica IT\_001, común al SIGC de titulaciones y de servicios
- Se ha actualizado la plantilla del excel para el control de procedimientos Qs, así como para el seguimiento de los indicadores asociados a cada uno de ellos.
- Se han elaborado y proporcionado a las unidades/servicios y centros sendas plantillas para que hagan el control de sus procedimientos.
- Se ha realizado el seguimiento de los indicadores vigentes de los procedimientos Qs.
- Se han realizado cinco sesiones de formación dentro del plan de formación del PTGAS sobre procedimientos y seguimiento de indicadores, proporcionando a los asistentes las plantillas y modelos necesarios. Los asistentes han sido 142, de 63 unidades distintas.

*Actividades en proceso:*

- En proceso de revisión del procedimiento [PRE 02.1.1 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Servicios].
- En desarrollo el procedimiento del PAM (próximo módulo de JUNO).
- En desarrollo el procedimiento de funciones y la actualización del de Modificación de RPT.
- En desarrollo la revisión de los indicadores de los procedimientos Q y Qs, rellenar seguimiento, y proponer indicadores en los Q que no los tengan.

7.1.2 Elaborar propuesta del mapa de procesos de los servicios: seguimiento a unidades para completar procesos clave

**Indicadores:** mapa procesos UZ elaborado/sesión formativa impartida.

**Comentarios:** al comenzar el trabajo, se puso de manifiesto que era necesario un análisis global del mapa de procesos de la UZ asociados a los servicios, para darle coherencia con el mapa de procesos del SIGC de titulaciones y centros. Finalizado el análisis, se ha incorporado el sistema de codificación en la [IT\_001] y se comenzó con la difusión.

En abril 2025 comenzó el despliegue y se han proporcionado plantillas a todas las comisiones de calidad tanto de forma puntual como de forma sistemática en las sesiones

formativas. En Julio 2025 se ha implementado el acceso a las plantillas desde la página web (con nip+contraseña). Las unidades están completándolos.

El mapa de la Unizar quedará completado una vez estén documentados los de las unidades.

A lo largo del mes de abril de 2025 se han impartido cinco acciones formativas sobre elaboración del mapa de procesos, destinados a aproximadamente 150 participantes, miembros de comisiones de calidad y jefes de negociado de calidad.

#### 7.1.3 Revisar el procedimiento PRA 01.0.1 relativo a las codificaciones para alinearlos con sistema de codificación de SIGC titulaciones

**Indicadores:** procedimiento PRA 01.0.1 revisado.

**Comentarios:** tras varios análisis realizados, se ha actualizado el sistema de codificación de los procedimientos Qs y de los procedimientos propios de centros/unidades/servicios, y se ha recogido en la [IT\_001 Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SIGC].

Pendiente de actualización el PRA como Qs\_1503, adaptando la codificación del sistema de archivo y para incluir (o hacer en procedimiento nuevo) la propuesta para que las unidades lleven a cabo el control de su documentación.

### EJE 7

#### Mejora de la calidad en los servicios

Objetivo operativo 7.2: Implantar herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios

Acciones:

#### 7.2.1 Automatización parcial de la gestión de las Comisiones de Calidad en People

**Indicadores:** puesto en marcha en PS/PRE 02.1.1 actualizado.

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

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

Se ha implantado una nueva funcionalidad en People que facilita el mantenimiento manual de la composición de las comisiones: las bajas de miembros voluntarios por cambio de puesto, jubilación, etc., se comunican automáticamente a [uzcalidad@unizar.es](mailto:uzcalidad@unizar.es), lo que ha facilitado el mantenimiento de los miembros voluntarios, que se debe hacer manualmente por el Área de Calidad y Mejora.

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

#### 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

**Indicador:** módulo JUNO implantado.

**Comentarios:** no se ha desarrollado. Problemas de RRHH en el SICUZ (su implementación se realizará en JUNO) y se dio prioridad a la implantación del PAM.

Por otra parte, cada módulo de JUNO tiene asociado un catálogo de indicadores asociados. Se va a reconvertir esta acción hacia el diseño de un cuadro de mandos en ámbito de centros y de servicios.

#### 7.2.3 Desarrollo de la herramienta informática de calidad de Servicios (JUNO): Modulo de planificación anual y seguimiento

**Indicador:** módulo JUNO implantado.

**Comentarios:** en cuanto al desarrollo del módulo de PAM, indicar que se ralentizó por prioridades del SICUZ. En marzo 2025 hay dos efectivos menos en SICUZ para desarrollo del módulo.

Para la realización del PAM por las unidades, se ha proporcionado herramienta excel a las comisiones de calidad, con la estructura con la que se incorporará posteriormente en JUNO.

#### 7.2.4 Desarrollo de la herramienta informática de calidad de Servicios (JUNO): Módulo de Mapa de procesos

**Indicador:** módulo JUNO implantado.

**Comentarios:** se han diseñado las plantillas del Mapa (ppt) y control de procedimientos, en herramienta excel (con ocasión de VDO) para su incorporación a JUNO. De momento, se han proporcionado a centros y unidades en ppt y excel.

#### 7.2.5 Promocionar y facilitar el uso de DATUZ

**Indicador:** acciones realizadas en informe.

**Comentarios:** DATUZ se configura como un canalizador en la toma de decisiones, siendo necesario proporcionar formación y apoyo a sus usuarios con el fin de que obtengan el máximo aprovechamiento de esta herramienta analítica.

**EJE 7****Mejora de la calidad en los servicios**

Objetivo operativo 7.3: Elaborar II Plan de Calidad de los servicios

Acción:

**7.3.1 Presentar y coordinar trabajo en la Comisión de calidad de los servicios**

**Indicador:** plan presentado, valor alcanzado: 100%, estado: finalizada y responsable: Área de Calidad y Mejora.

**Comentarios:** El plan se ha finalizado presentándose y analizando las diferentes acciones en la Comisión de calidad de los servicios, sobre su elaboración y la Comisión de Calidad.

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

**EJE 8****Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada**

Objetivo operativo 8.1: Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo

Acciones:

**8.1.1 Completar el catálogo de funciones específicas**

**Indicador:** puestos RPT revisados

**Comentarios:** desde el inicio de la acción, se han revisado 4.713 funciones específicas, que afectan a 431 puestos de trabajo y se ha implementado el módulo para gestionar los puestos en People. La acción ha quedado integrada en el trabajo normalizado, pues permanentemente se reciben nuevas propuestas, bien directamente, bien como consecuencia de propuestas de modificación de la RPT. Se considera ejecutada como acción de mejora, aunque la incorporación de funciones al catálogo todavía no se ha completado.

**8.1.2 Utilizar el modelo de las funciones para analizar otros aspectos de la RPT**

**Indicador:** realización del análisis.

**Comentarios:** El contenido de la acción es demasiado abstracto. Es necesario especificar qué aspectos de la RPT deben analizarse con base en las funciones, para valorar si es preciso incluir acciones concretas de mejora en el próximo PAM.

**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**

**Indicadores:** La evaluación de desempeño/\*Qs elaborado

**Comentarios:** Durante el presente curso académico ha sido necesario llevar a cabo una valoración de los resultados obtenidos en la Evaluación del Desempeño, así como diseñar los ajustes oportunos en el sistema de medición, con el fin de adaptarlo tanto a las particularidades de la institución como a las nuevas casuísticas surgidas. En este marco, el Área de Innovación ha desarrollado de manera activa la recopilación de

necesidades y la elaboración de propuestas de modificación de la aplicación de gestión de la Evaluación del Desempeño, orientadas a dar respuesta a las demandas planteadas.

Asimismo, se ha elaborado la versión inicial de la documentación correspondiente, gestionada desde el Área de Calidad y Mejora en coordinación con el Servicio de PTGAS y Nóminas. Esta acción se enmarca dentro de un proyecto más amplio vinculado al PAM 2026, relativo a la sistematización y documentación de los procedimientos Q en el ámbito de servicios.

## EJE 8

### Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada

Objetivo operativo 8.2 Propuestas de mejoras en la Evaluación del Desempeño
---

Acciones:

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

**Indicador:** Realizar el análisis, valor alcanzado: si, estado: finalizado. Responsable: Dirección Inspección General de Servicios.

**Comentarios:** Por su repercusión se ha analizado la primera puesta en marcha de la Valoración del Desempeño Organizacional que se realizó sin efectos económicos en la Evaluación del Desempeño del PTGAS. Esta valoración del desempeño de las unidades, conformes a los criterios que en su día aprobó la Comisión de Calidad de los servicios, se llevó a cabo en el año 24, ligada al desempeño de las unidades del año 2023. Como resultados del análisis se puede señalar que se realizó un esfuerzo por las unidades para alcanzar los resultados que se habían propuesto desde el Plan de Calidad de los Servicios y la Comisión de calidad, en especial elaboración de herramientas de calidad, aspecto que demostró un avance para la mayoría de ellas.

#### 8.2.2 Proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la VDO.

**Indicador:** Realizar el análisis, valor alcanzado: si, estado: en curso puesto que parece importante la propuesta de las mejoras tras el análisis en cada edición y responsable: Dirección Inspección General de Servicios.

**Comentarios:** Como se indicó en el punto anterior, tras el análisis de los resultados de la VDO se ha identificado la posibilidad de avanzar hacia la implantación de un Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios. No obstante, resulta oportuno, en esta fase, alinearse con las directrices de la nueva Gerencia respecto a las evaluaciones del desempeño de los próximos períodos (2024/25). En este sentido, las propuestas se han adaptado de manera coherente tanto al II Plan de Calidad como a los resultados obtenidos en la primera medición de la VDO.

#### 8.2.3 Proponer incorporación de aspectos de internacionalización del PTGAS en la Proyección de Mejora

**Indicador/es:** Evaluación del Desempeño.

**Comentarios:** Durante el presente curso académico ha resultado necesario llevar a cabo una valoración de los resultados obtenidos en la Evaluación del Desempeño, así como proceder al

diseño de los oportunos ajustes del sistema de medición, con el fin de adaptarlo tanto a las particularidades propias de la institución como a las nuevas casuísticas que han ido surgiendo en su aplicación.

A tal efecto, el Área de Innovación y Prospectiva ha desarrollado una labor activa de recopilación de necesidades y de elaboración de propuestas de modificación en la aplicación destinada a la gestión de la Evaluación del Desempeño, con el objetivo de garantizar una respuesta adecuada a las demandas planteadas por los distintos servicios.

De forma específica, se ha valorado la participación en el grupo de trabajo del proyecto UNITA, en atención a la relevancia estratégica que para la Universidad tiene la internacionalización. En este sentido, se considera pertinente que dicho factor de implicación personal en la proyección internacional de la institución sea incorporado como criterio cualitativo en la Evaluación del Desempeño, reforzando así la coherencia del sistema con los objetivos de excelencia y de apertura internacional recogidos en los planes estratégicos vigentes.

## 6 II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En diciembre de 2024 la Comisión de calidad de los Servicios de la Unizar aprobó el texto de II Plan de Calidad de los Servicios (accesible desde la página web: [https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad\\_mejora/plan\\_cal\\_serv/ii\\_pcs.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/plan_cal_serv/ii_pcs.pdf)), cuya duración abarca los años 2025 y 2026, y que es el resultado de un intenso trabajo de análisis y de propuestas de acciones realizadas por miembros de la plantilla del PTGAS, la Gerencia de la Universidad y la Comisión de calidad de los servicios.

Además, el II Plan tiene un carácter continuista respecto al PGCMCS 2020/2024, incorporando las acciones que quedaron pendientes de completar, y es coherente con la Política de calidad de los servicios aprobada en noviembre de 2023. En consecuencia, mantiene los 3 objetivos estratégicos del anterior plan, pero establece nuevos objetivos operativos (10), que se concretan en 23 acciones. Se ha puesto especial atención en la definición de cada acción, usando fichas normalizadas, que recogen el alcance, los responsables, la planificación temporal y los indicadores que permitan hacer el seguimiento de cada acción.

<b>II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>		
<b>3 objetivos estratégicos, 10 objetivos operativos y 23 acciones</b>		
<b>Objetivo estratégico 1:</b> Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa	<b>Objetivo estratégico 2:</b> Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	<b>Objetivo estratégico 3:</b> Desarrollar una administración universitaria profesionalizada
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1.1. Integrar la innovación en la mecánica del trabajo</li><li>• 1.2. Crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa</li><li>• 1.3. Apoyar la transformación digital de los servicios con IA</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2.1. Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios</li><li>• 2.2. Realizar el seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad de los servicios</li><li>• 2.3. Establecer los métodos y herramientas para medir de la percepción de la calidad de los servicios</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3.1. Campaña de concienciación al PTGAS sobre la importancia de la calidad para la Institución</li><li>• 3.2. Completar el mapa de funciones de los puestos de trabajo</li><li>• 3.3. Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la evaluación del desempeño</li><li>• 3.4. Profesionalización del empleado público en Calidad</li></ul> 

La redacción de las fichas sistemáticas correspondientes a las 23 acciones ha contado con la participación activa de los 20 miembros del Grupo de Trabajo creado para tal fin, organizados en tres equipos, cada uno de ellos encargado de un objetivo estratégico específico.

Durante todo el proceso, se ha mantenido el compromiso de alinearse con los planes estratégicos de la institución, impulsar la innovación y apostar por la inteligencia artificial como motor de transformación de los servicios, teniendo siempre como horizonte la acreditación institucional de toda la universidad.

El despliegue de las acciones, que se concreta en un cronograma exhaustivo, ha comenzado en la primavera de 2025, y se extenderá hasta diciembre de 2026.

## 7 OTRAS CUESTIONES

En el marco de las actuaciones de formación y actualización permanente del personal, durante el presente curso académico el Área de Innovación y Prospectiva ha participado en el Congreso Internacional de Transparencia y en el Congreso de Innovación Pública de Novagob. Asimismo, se ha desarrollado formación específica en materias de Transparencia, diseño de servicios, Inteligencia Artificial y en el uso avanzado de Excel, herramienta ofimática que se consolida como básica para la gestión de grandes volúmenes de información en el entorno de trabajo actual.

Por su parte, el Área de Calidad y Mejora ha tomado parte en las XII Jornadas de las Unidades Técnicas de Calidad, celebradas en el País Vasco, en las que el intercambio de experiencias y ponencias ha resultado de especial interés para la mejora continua. Igualmente, el Área de Inspección ha asistido a las XXIII Jornadas de las Inspecciones de Servicios, también celebradas en el País Vasco, en las que se abordaron cuestiones directamente relacionadas con la nueva Ley de Convivencia Universitaria.

En su conjunto, la asistencia a estas jornadas, tanto presenciales como virtuales, contribuye a fortalecer la conexión con el entorno universitario, social y administrativo, favoreciendo la alineación de la labor desarrollada por la Universidad con las demandas y expectativas de sus grupos de interés, en coherencia con los principios de calidad, transparencia y mejora continua.

## 8 CONCLUSIONES

Durante el curso académico 2024/2025, la Inspección General de Servicios ha desarrollado un conjunto de actuaciones que permiten constatar la consolidación de su papel transversal como unidad de apoyo a los órganos de gobierno de la Universidad, aportando valor añadido en la gestión desde los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y buen gobierno. La labor realizada ha reforzado la implantación de una cultura de calidad en los servicios, integrando la evaluación y la mejora continua en el Sistema Interno de Garantía de Calidad y sentando las bases para una futura acreditación institucional, al tiempo que se ha elaborado el II Plan de Calidad de los Servicios como instrumento de referencia para los próximos ejercicios.

Hay que señalar que el incremento en la detección de casos de fraude académico en el ámbito de los estudiantes, especialmente a través de medio relacionados con las nuevas tecnologías, nos permite señalar la necesidad de simplificar la tramitación de los expedientes disciplinarios e incrementar las tareas de prevención y la propuesta de nuevas medidas sustitutivas en el ámbito

de las sanciones a los estudiantes, así como búsqueda de soluciones eficaces para los y las reincidentes.

En este sentido hay que reseñar el empeño de la IGS en mantener esta línea de trabajo siempre alineados o los objetivos de la Institución, por ello esperamos poder contar en breve con una nueva Comisión de Calidad que nos permita avanzar en aspectos que redunden en mejora para todos y se alineen con la Evaluación del Desempeño del personal técnico, de gestión, administración y servicios que tras conseguir su puesta en marcha en el curso pasado esperamos que se afianza con criterios de valoración que redunden además de la mejora de la profesionalización del personal, en la consecución de objetivos de la Unidad.

Pese a lo avanzado, habrá que seguir participando en el fortalecimiento los compromisos en materia de ética y valores, en coordinación con el Comité Ético y el Consejo Social, mediante la creación de un espacio web institucional destinado a canalizar iniciativas y dar visibilidad a las actuaciones en esta materia, junto con la puesta en marcha de mecanismos de protección de informantes conforme a la normativa vigente.

Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una valoración muy positiva de las áreas que integran la Inspección General de Servicios, lo que acredita el reconocimiento de la comunidad universitaria y actúa como estímulo para la mejora continua

En definitiva, creemos que el curso 2024/2025 evidencia la capacidad de la Inspección General de Servicios para adaptarse a los cambios institucionales, consolidar una cultura de calidad, impulsar la transparencia y la rendición de cuentas y avanzar hacia un modelo universitario más íntegro, participativo y abierto a la sociedad.