



PLAN DE ACTUACIÓN 2025 - 2026

**Inspección General
de Servicios**



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
NUESTRA ESTRUCTURA	4
Dirección y Administración	4
Subdirección de Calidad y Mejora.....	5
Subdirección de Innovación y Prospectiva.....	5
Subdirección de Inspección.....	5
PLANIFICACIÓN CURSO 2025-2026	6
Eje 1: Integrar la innovación como apoyo a la mecánica del trabajo	7
Eje 2: Acercarnos a las personas. Grupos de interés	7
Eje 3: Apoyo a la planificación.....	8
Eje 4: Ética, Convivencia y Prevención	8
Eje 5: Calidad	9
Eje 6: Recursos Humanos	10
ANEXO. CUADRO EXCEL	11

INTRODUCCIÓN

Comenzamos un nuevo curso académico con el cambio en la dirección del gobierno de la Universidad de Zaragoza, tras la elección, nombramiento y toma de posesión de D^a Rosa Bolea Bailo como Rectora de la Universidad de Zaragoza. Con este importante hito para la comunidad universitaria, y de conformidad con lo dispuesto en *la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU)*, que consagra tanto los principios de autonomía e independencia en la actuación de la Inspección General de Servicios como su función de velar por el correcto funcionamiento de los servicios prestados por la institución universitaria, se ha elaborado este plan de actuación que ha sido presentado a la Rectora para su aprobación.

Cabe destacar la aprobación de los nuevos Estatutos de la Universidad de Zaragoza, adaptados a lo dispuesto en la LOSU, cuyo despliegue ha comenzado recientemente y en los que se reconoce de forma amplia y detallada el papel de la Inspección General de Servicios (IGS). Los Estatutos, comienzan incluyendo entre los instrumentos de actuación de la Universidad *el establecimiento de sistemas eficientes de control, evaluación, inspección y mejora de la calidad de las actividades y funciones de sus órganos y servicios*, indicando ***la colaboración con la Inspección General de Servicios en el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado***. También encomiendan a los departamentos su colaboración con la IGS. Queda, de esta forma, plasmado que *cuantos integran el personal docente e investigador y las distintas unidades en que se estructura estarán sometidos a la Inspección General de Servicios y a los correspondientes sistemas de evaluación*. Así mismo, en los artículos relativos al personal técnico, de gestión y de administración y servicios, se recoge de forma similar su relación con la IGS.

En concreto, los nuevos estatutos nos definen como unidad básica y en el Capítulo III se determina el régimen jurídico y funciones, señalando al Consejo de Gobierno competente para aprobar el preceptivo reglamento orgánico y regulador de la Inspección General de Servicios de la Universidad. Teniendo en cuenta que no se ha modificado la regulación existente previa, seguiremos planeando nuestra actividad y presentándola a los órganos de gobierno tal y como hemos venido haciendo desde 2019.

Entrando en el contenido del plan, señalar que con carácter previo a su realización se han valorado los objetivos operativos y las acciones planificadas del curso anterior valorando sus avances e incorporando este curso aquellas que se consideran en realización, ya iniciadas, pero no finalizadas, así como las que no se han podido abordar por falta de recursos, pero siguen resultando de interés, y algunas otras redefinidas o reorganizadas.

Además, para este curso debemos seguir impulsando el II Plan de Calidad de los Servicios que se realiza con el ánimo de consolidar la Calidad y Mejora en las Unidades y Servicios, caminando a la consecución de un Sistema Interno de Garantía de la Calidad, motivo que nos ha llevado a refundir, en un solo eje, el apartado Calidad. Seguimos con objetivos en el ámbito del apoyo a la planificación, tanto en apoyo a la realización del Plan Estratégico como en mejoras de la

gestión del POD con la puesta en marcha de las importantes novedades en planes de estudio. Se plantean nuevas iniciativas en todos los ejes como vamos a detallar a continuación.

Por otra parte, hay distintos aspectos relacionados con la aplicación de la Ley de Convivencia y las situaciones relacionadas con el fraude académico que necesitarán tanto una simplificación de los procedimientos como búsqueda de medidas preventivas que eviten que el uso de las tecnologías y en especial la utilización de móviles y dispositivos electrónicos en las pruebas de evaluación cuando lleven a falsear los resultados de las mismas. Todo ello sin olvidar que el marco legislativo en que nos movemos que tiene unos límites para la imposición de sanciones y una obligación para su aplicación de forma proporcional.

Desde las distintas áreas que componen la Inspección General de Servicios se apuesta por seguir avanzando en cada uno de sus campos de actuación.

Hay que tener en cuenta que el contenido de este Plan recoge aportaciones de todas las personas de la Inspección General de Servicios y la coordinación del mismo por las subdirecciones y la dirección de la misma. En todo caso, el plan no incluye todas las actuaciones que realizamos y que ya se han consolidado como actuaciones estructurales de la unidad, sino que planificamos fundamentalmente actuaciones que puedan mejorar aspectos de nuestras funciones y competencias o desarrollos novedosos de objetivos planteados.

Finalmente, hay que destacar la **transversalidad** que nos caracteriza con la participación de la Dirección y las subdirecciones de la IGS en numerosas comisiones como: de Administración Electrónica, Comité Ético, Comisión Antifraude, Comisión de Transparencia, Comisión de Calidad de los Servicios, entre otras y la Secretaría de diversos órganos de negociación. En muchas de estas instancias se abordan los retos y avances que la institución desea o debe acometer para continuar progresando en la mejora de su funcionamiento y de los servicios que presta.

NUESTRA ESTRUCTURA

Dirección y Administración

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

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

Desde la Dirección se representa a la Unidad en algunas comisiones que van consolidándose e incrementando el trabajo llevado a cabo, como la Comisión Antifraude que va planteándose nuevos retos para el próximo curso o el Comité Ético que se estrena con una nueva composición que pretende ayudar para conseguir incrementar su visibilidad y en consecuencia la Ética en la Institución. También se han iniciado tareas de apoyo técnico en la elaboración del Plan

Estratégico de la Universidad, herramienta fundamental que nos permitirá ajustarnos a la Misión y los Propósitos que establezca la institución con la definición de su Ejes y Objetivos estratégicos.

Subdirección de Calidad y Mejora

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

Desde el área de Calidad y Mejora se sigue apoyando los procesos de calidad docente, calidad de centros que va incrementando el número de centros acreditados anualmente, campañas anuales de calidad de las titulaciones que forman la piedra angular, a su vez, de la calidad de los centros. Todo ello sin dejar de avanzar en el ámbito de la calidad de los servicios.

Subdirección de Innovación y Prospectiva

Esta subdirección continúa avanzando en el área de datos, así como en materia de transparencia de forma muy estrecha con la Calidad y la Prospectiva, como herramienta necesaria para la proyección de futuro. Seguimos manteniendo posiciones relevantes en el ranking Dyntra de transparencia que se seguirá trabajando por mantener.

La Innovación y la Prospectiva se ajustan a las acciones que permite asumir los recursos humanos existentes y que se plasman en acciones concretas del Plan de Actuación.

Subdirección de Inspección

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

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

Se van a realizar actividades en Departamentos para revisar las disfunciones localizadas en la actividad de seguimiento que se plasma anualmente en el informe correspondiente.

PLANIFICACIÓN CURSO 2025-2026

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

a) Las actividades a desarrollar correspondientes al plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios. En este sentido corresponde en este curso el desarrollo del II Plan de Calidad de los Servicios.

b) Las unidades y/o servicios sujetos a evaluación, los aspectos y criterios a evaluar en materia de calidad, así como los métodos de evaluación y las actividades a realizar por la unidad de calidad y mejora. El establecimiento de unos criterios para la Valoración del Desempeño Organizacional de las Unidades y su repercusión en las Evaluaciones del Desempeño del Personal Técnico de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS), atiende a estas actuaciones que se detallan en el Eje seis.

c) La evaluación de la ejecución y de los resultados de los programas y planes por la unidad de calidad y mejora para determinar, de conformidad con los criterios que se establezcan, el grado de eficacia y eficiencia obtenidos y su adecuación a los objetivos programados. En los diversos informes que se elaboran tanto en el área de Calidad y Mejora como en el resto de la IGS se va dando respuesta a estos aspectos.

d) El programa de actuaciones inspectoras, preferentemente de carácter anual, que incluirá las actividades, objetivos y, en su caso, las estructuras, órganos, servicios o unidades que serán objeto de controles ordinarios, así como las técnicas y criterios a seguir en dichas inspecciones. Existe un plan de actuaciones inspectoras que conlleva visitas de docencia a centros y aulas. También se ha iniciado un plan de actuaciones inspectoras con los Departamentos y también a través de los controles de sus herramientas de calidad reflejadas en el II Plan de Calidad se da respuesta a este apartado.

La realidad administrativa de la IGS incluye un conjunto de funciones que dependen de diversos miembros del Equipo de Gobierno a los que se dedica una gran parte de nuestra disponibilidad, pero en las cuales también intentamos plantear objetivos operativos y acciones para la mejora continua. Entre este conjunto de funciones, se recoge el apoyo al sistema interno de gestión de la calidad de las titulaciones y los centros, dirigido por el Vicerrectorado de Política Académica.

También existen otras funciones relacionadas con la Gerencia y el área de Recursos Humanos, llevando a cabo informes de coherencia de las modificaciones, propuestas por los responsables de las unidades, de la Relación de Puestos de Trabajo del PTGAS, siguiendo para ello los procedimientos aprobados por la Gerencia y sus objetivos.

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

Cabe también aludir a la importancia de las tareas de apoyo a la gestión administrativa del POD y las necesarias actuaciones en materia disciplinaria, que supone un incremento del volumen de

trabajo para dar respuesta con las garantías procesales necesarias a las denuncias que se presentan por parte del profesorado.

El despliegue del nuevo marco procedimiento disciplinario de los estudiantes puesto en marcha en los cursos pasados y que este año creemos que debe analizarse con propuestas de mejora en coordinación el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo.

Algunas de las acciones planteadas en el Plan de Actuación tiene como origen el II Plan de Calidad de los Servicios que se ha planteado para continuar con las acciones lanzadas en el primer Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios, tras su finalización temporal y el análisis de aquellos aspectos que, partiendo de los mismos Ejes, eran susceptibles de mejora o nueva redacción o bien habían quedado finalizado porque se llevaron a cabo los objetivos que planteaban y se han pasado a consolidar como acciones estables en el actuar administrativo. En esta ocasión se ha realizado un trabajo previo a la Comisión de Calidad de los Servicios, mediante un grupo de voluntarios que ha permitido una visión más amplia por su procedencia de distintas unidades universitarias, dando voz a las inquietudes existentes.

Señalar que los ejes serán seis, al haber agrupado los tres de calidad en una definición más amplia y que permite entender mejor la interacción en este campo tanto en titulaciones, como centros como servicios.

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

Este eje ha quedado con un objetivo operativo y una acción, fundamentalmente porque ya se ha avanzado en la **creación de antenas innovadoras y grupos de mejora** y queda pendiente la importante labor de funcionar y coordinarlo. La satisfacción de encontrar la participación voluntaria y valiosa de personas deseosas de trabajar es importante para conseguir el logro de la innovación.

Eje 2: Acercarnos a las personas. Grupos de interés

Contiene diversas acciones entre las cuales se encuentran las propuestas del área de Calidad y Mejora y de la Dirección directamente.

Entre los objetivos operativos recogidos se encuentra **visibilizar la IGS** se encuentran acciones de difusión del trabajo mediante redes en la medida de lo posible, publicaciones en el Boletín I Unizar, visitas a centros y unidades, así como presentaciones fuera del ámbito de UNIZAR explicando el modelo de la IGS desarrollado en la Universidad de Zaragoza. También es necesario llevar a cabo una coordinación con otras unidades básica, órganos o comisiones con competencias en temas relacionados en los que no participados directamente: Defensoría, Oficina de Igualdad, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales o Comisión de Convivencia.

En este eje también se encuentra **valorar a las personas**, se trata de motivar al PTGAS para participar en la difusión de la cultura de la calidad. Para valorar este objetivo tendremos en cuenta tanto las acciones formativas impartidas como la participación de PTGAS que tiene relación con la calidad.

Eje 3: Apoyo a la planificación

En este eje pensamos en las diferentes formas que se está aportando desde la IGS, a la planificación de la Institución:

La mejora de la gestión administrativa del POD, es uno de los objetivos operativos se continuará con distintas acciones:

- implementar las novedades normativas, y
- revisar el POD de algún departamento en una reunión con representantes del mismo, en caso de observarse disfunciones en el seguimiento.

También hay que señalar la **mejora en la gestión administrativa del área de Inspección**. Se intentará avanzar en tres acciones para revisar y dar a conocer procedimientos existentes y la búsqueda de una aplicación que facilite la coordinación de todos los aspectos que se deben atender en una actuación inspectora, así como buscar la simplificar del procedimiento disciplinario.

Otro objetivo operativo, vendría en relación con el **apoyo al Plan Estratégico de la Universidad**, concretado en acciones para desarrollar las tareas derivada de la vinculación, la extracción y explotación de datos, así como para recopilar estudios que muestren tendencias. La Universidad de Zaragoza ha apostado por realizar una planificación estratégica para el próximo lustro. Para poder llevar a cabo este objetivo de la institución es necesaria la colaboración y el compromiso de todas las unidades, pero, especialmente, de la Inspección General de Servicios tanto para integrar la información relevante como para identificar los indicadores de seguimiento de la estrategia universitaria, así como para el análisis de su evolución. Además del necesario apoyo en los análisis prospectivos.

Eje 4: Ética, Convivencia y Prevención

En este eje señalamos tres objetivos operativos:

1. **Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)**, con tres acciones que se relacionan con la elaboración de preguntas frecuentes para clarificar conceptos en relación con el fraude académico fundamentalmente, solventando dudas sobre la aplicación de normas existentes que puedan aportar el camino de ampliar la normativa. Todo ello manteniendo la importancia de lleva a cabo campañas que permitan que la ética cale frente a la utilización prohibida o indebida en algunos casos de herramientas tecnológicas.
2. **Colaborar en la implementación, seguimiento y mejora del plan antifraude**. En este objetivo se apoyan dos acciones, realizar el seguimiento de los procedimientos de conflicto de intereses, con la aplicación correcta de distintos aspectos en relación con las declaraciones de ausencia de conflicto de interés y acciones formativas, impartiendo una parte de formación en el marco del plan que se elabore desde la Comisión antifraude.
3. **Mejorar los conocimientos sobre el procedimiento disciplinario**, serían dos acciones en relación con la impartición de formación sobre el procedimiento disciplinario de estudiantes y el fraude académico y la supervisión de la ejecución de las sanciones en centros y servicios.

Eje 5: Calidad

Sus objetivos operativos son:

1. **Simplificar y completar el Sistema interno de la calidad de los centros**, teniendo como acciones en este apartado:
 - Adaptar las plantillas para centros a los nuevos criterios de simplificación, procedimientos actualidad. Se han elaborado los borradores iniciales para la certificación y para la acreditación, si bien han de actualizarse para adaptarse a todas las acciones implementadas este curso en el ámbito de Centros, antes de presentar la propuesta definitiva.
 - Diseñar el cuadro de mandos de centros (contenido, sistema de actualización y forma de consulta de datos). El objetivo es implementar consulta en DATUZ que agrupe por centro, al menos, los resultados de encuestas en las titulaciones.
 - Elaborar procedimientos para certificación del SIGC acreditación institucional y renovación.

Los planes de actuación y mejora son una importante herramienta de calidad y se han elaborado los borradores iniciales para la certificación y para la acreditación, si bien han de actualizarse para adaptarse a todas las acciones implementadas este curso en el ámbito de Centros, antes de presentar la propuesta definitiva.

Podemos concluir que es en el ámbito de calidad de los centros donde hay que avanzar en la línea que nos marcan las Agencias de Calidad y en concreto la ACPUA que hacen que caminemos hacia un estándar alto de calidad en la Universidad Pública española que nos permita competir y tener centros que imparten titulaciones y dan servicios.

2. En el ámbito de los servicios, el objetivo operativo es el **diseño del Sistema Interno de Garantía de Calidad**:
 - Completar los procedimientos Qs del ámbito de la IGS, de forma que se puedan incorporar al mapa de procesos del SIGC de los servicios Unizar.

El objetivo del área de Calidad y Mejora es finalizar todos los procedimientos generales de Calidad (Qs) que quedaron en curso en el plan de actuación y mejora de 2025, más concretamente:

- 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 que no tengan, siendo sus acciones:

- Elaborar mapa de procesos del SIGC de los servicios Unizar. Esta importante herramienta nos permite conocer de forma gráfica la actividad de forma gráfica. Las unidades/servicios están elaborando sus mapas, lo que proporcionará la información necesaria para configurar el mapa del SIGC Unizar de servicios. Se publicará a nivel de procesos y subprocesos.
- Despliegue del nuevo sistema de codificación.
- Desarrollar módulo para catálogo de indicadores (cuadro de mandos para Servicios / Unidades: contenido, sistema de actualización y forma de consulta de datos). El objetivo es concretar los datos que deben configurar el cuadro de mandos de las unidades/servicios e implementar su obtención en DATUZ y carga de datos en JUNO.
- Desarrollar módulo de planificación anual y seguimiento. El objetivo es que las unidades que hacen Plan de actuación y mejora por curso académico puedan utilizarlo para la planificación de mejoras a implementar en el curso 2026/27.
- Desarrollar módulo de Mapa de procesos. En este módulo se informará la relación de procedimientos, clasificados en estratégicos, clave y de apoyo, con sus responsables, fechas de actualización, y seguimiento de los indicadores asociados a cada procedimiento.

En definitiva, en el campo de la calidad de los servicios, el desarrollo de estas herramientas de calidad nos permite estandarizar y conocer mejor nuestras tareas lo que facilita la continuidad del funcionamiento, los cambios de personal, la continuidad, la transparencia y evita errores, consolidando respuestas ante los riesgos.

Eje 6: Recursos Humanos

Sus objetivos operativos son:

1. **Mejora de la RPT del PTGAS partiendo de la organización de las funciones:** se propone dos acciones. Por una parte, queremos avanzar en la coherencia de la RPT, utilizando como base la estructura de las funciones de los puestos, que pueden presentar una solidez que permita servir de referente. Por ejemplo, pueden utilizarse los puestos de trabajo a los que se les aplica una misma plantilla de funciones para elaborar una propuesta coherente para la formación que debe incluir cada puesto de la RPT que tenga esas mismas funciones. También las funciones específicas nos pueden servir para valorar la coherencia de la necesidad de existencia de requisitos o méritos preferentes que se definen en cada puesto o la característica de que se trate de puestos que tengan o no singularización, es decir cuyo contenido profesional o nivel técnico requerido se ajuste o no a las áreas funcionales recogidas en la RPT, o que pueden ser desempeñados por personas provenientes de diferentes cuerpos o escalas. También hay que avanzar en otros apartados de la RPT acerca de los cuales se pueden elaborar propuestas de mejora. Por ejemplo, la asignación de complementos específicos.

2. **Propuestas de mejora en la evaluación del desempeño.** Teniendo en cuenta la primera convocatoria de evaluación del desempeño del PTGAS ya realizada, hay que valorar las mejoras que se pueden aportar a este procedimiento para que, como cualquier análisis en el marco de la calidad, tras la valoración de lo actuado y la presentación de propuestas de mejora nos acerquemos a cotas de excelencia.

ANEXO. CUADRO EXCEL

PLAN DE ACTUACION Y MEJORA 2025-2026

Ejes	Denominación	Descripción
Eje nº 1	Innovación	Integrar la Innovación en la mecánica del trabajo
Eje nº 2	Proyección	Acercarnos a las personas. Grupos de interés
Eje nº 3	Apoyo a la planificación	Aspectos de planificación en los que está involucrada la IGS
Eje nº 4	Ética, Convivencia y Prevención	Tres aspectos para mejorar tanto las relacionales personales como la forma de cumplimiento de los deberes de la comunidad universitaria.
Eje nº 5	Calidad	Actuaciones que repercuten en una mejora de los sistemas de calidad de titulaciones, centros y servicios. En definitiva, que ayudan a construir el futuro SIGC de la Unizar
Eje nº 6	RRHH	Desarrollo de una administración universitaria profesionalizada

Objetivo operativo	Acción	Origen de la acción	Responsable
Identificación de perfiles innovadores	Creación de un grupo de antenas innovadoras	II Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios	Área de Innovación y Prospectiva
Visibilizar IGS	Realizar acciones de difusión del trabajo de IGS	Inspección General de Servicios	Dirección IGS
Valorar a las personas	Motivar al PTGAS de calidad para participar en la difusión de la cultura de la calidad	II Plan de Calidad de los Servicios. Apartado 3.1/Estatutos de la Universidad de Zaragoza	Área de Calidad y Mejora
	Mejora de la coordinación con unidades básicas (Unidad de Igualdad, Unidad de prevención de riesgos laborales, comisión de convivencia)	Estatutos de la Universidad de Zaragoza	Dirección IGS
Mejora de la gestión administrativa del POD	Implementar novedades normativas	Plan de actuación de la Rectora	Área de Inspección
	Revisar el POD del departamento en una reunión con representantes del mismo en caso de observarse disfunciones en el seguimiento	Plan de actuación de la Rectora	Área de Inspección
	Impartir curso de formación sobre la visión general del POD	Inspección General de Servicios	Área de Inspección
Mejora de la gestión administrativa del Área de Inspección	Revisar procedimientos existentes del área de inspección	Inspección General de Servicios	Área de Inspección
	Explorar la implantación de una aplicación informática de gestión de expedientes	Inspección General de Servicios	Dirección de la Inspección General de Servicios/Área de Inspección
	Simplificar y optimizar el procedimiento disciplinario de estudiantes	Inspección General de Servicios	Área de Inspección
Apoyar el desarrollo del Plan Estratégico de la Universidad	Desarrollar las tareas derivadas del desarrollo del plan vinculadas con la extracción y explotación de datos	Plan Estratégico	Área de Innovación y Prospectiva
	Recopilar y redactar estudios sobre tendencias de la Comunidad Universitaria	Plan Estratégico	Área de Innovación y Prospectiva
Poner el foco de la inspección en la prevención (convivencia)	Elaborar preguntas frecuentes para clarificar conceptos	Inspección General de Servicios	Dirección de la Inspección General de Servicios
	Revisión de las tutorías de docencia publicadas	Inspección General de Servicios	Área de Inspección/Área de Innovación y Prospectiva
	Desarrollar campaña de prevención convivencia universitaria/fraude académico.	Inspección General de Servicios	Área de Inspección
Colaborar en la implementación, seguimiento y mejora del plan antifraude	Realizar seguimiento de Declaraciones de Ausencia de Conflicto de Interés (DACI) archivadas por las unidades responsables de los procedimientos.	Plan Antifraude	Dirección de la Inspección General de Servicios/ Área Inspección
	Formación comisión antifraude	Plan Antifraude	Área de Inspección
Mejorar los conocimientos sobre el procedimiento disciplinario	Impartir curso de formación sobre el procedimiento disciplinario de estudiantes y fraude académico	Inspección General de Servicios	Área de Inspección
	Supervisar el procedimiento de ejecución de sanciones en centros y servicios	Inspección General de Servicios	Área de Inspección
Simplificar y completar el SIGC de centros	Adaptar las plantillas PRA para centros a los nuevos criterios de simplificación	Manual SIGC. Apartado 4	Área de Calidad y Mejora
	Diseñar cuadro de mandos para Centros (contenido, sistema de actualización y forma de consulta de datos)	Manual SIGC. Apartado 4	Área de Calidad y Mejora/Área de Innovación y Prospectiva
	Elaborar procedimientos para certificación del SIGC, acreditación institucional (AIC) y renovación de la AIC	Manual SIGC. Apartado 4	Área de Calidad y Mejora
Diseñar el SIGC de los servicios	Completar los procedimientos Qs del ámbito de la IGS, de forma que se puedan incorporar al mapa de procesos del SIGC de los servicios Unizar	II Plan de Calidad de los Servicios. Apartado 2.1	Área de Calidad y Mejora/Área de Innovación y Prospectiva/Área de Inspección
	Elaborar mapa de procesos del SIGC de los servicios Unizar	II Plan de Calidad de los Servicios. Apartado 2.1	Área de Calidad y Mejora
	Despliegue del nuevo sistema de codificación aprobado IT_001	II Plan de Calidad de los Servicios. Apartado 2.1	Área de Calidad y Mejora
Facilitar la gestión de la calidad en los servicios, proporcionando herramientas centralizadas	Desarrollar módulo para catálogo de indicadores (cuadro de mandos para Servicios / Unidades: contenido, sistema de actualización y forma de consulta de datos)	II Plan de Calidad de los Servicios. Apartados 2.1 y 2.2	Área de Calidad y Mejora
	Desarrollar módulo de planificación anual y seguimiento	II Plan de Calidad de los Servicios. Apartados 2.1 y 2.2	Área de Calidad y Mejora
	Desarrollar módulo de Mapa de procesos	II Plan de Calidad de los Servicios. Apartados 2.1 y 2.2	Área de Calidad y Mejora
Mejorar la RPT del PTGAS partiendo de la organización de las funciones	Utilizar el modelo de las funciones para analizar otros aspectos de la RPT	Gerencia	Dirección IGS/Subdirecciones
	Avanzar en el análisis de aspectos a mejorar de la RPT	Gerencia	Dirección IGS/Subdirecciones
Propuestas de mejoras en la Evaluación del Desempeño	Proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la VDO	Plan de Calidad de los Servicios	Dirección IGS

***Nota:** En la web de la Inspección General de Servicios se muestra el desglose y el desarrollo con indicadores y valor alcanzado.