

enero 2024

**Informe de
seguimiento
2020/2024**

Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios **Universidad** de Zaragoza



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza



Contenido

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2020-2024.....	2
INTRODUCCIÓN	2
En el objetivo 1. Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa.....	3
objetivo operativo 1.1: Catalogar las herramientas que puedan mejorar la gestión administrativa	3
objetivo operativo 1.2: Crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa	4
objetivo operativo 1.2: Crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa	5
objetivo estratégico 2: Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios	6
Objetivo operativo 2.1 Elaborar la documentación básica para la gestión de la calidad de los servicios.....	6
Objetivo operativo 2.2: Realizar el seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad de los servicios.....	9
Objetivo operativo 2.3: Establecer los métodos y herramientas para medir la percepción de la calidad de los servicios	10
Objetivo estratégico 3: Desarrollar una administración universitaria profesionalizada	11
Objetivo operativo 3.1: Campaña de concienciación a los gestores y responsables sobre la importancia de la Calidad para la Institución.....	11
Objetivo operativo 3.2: Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo.....	11
Objetivo operativo 3.3: Reconocimiento a la implicación del personal	12
Objetivo operativo 3.4: Profesionalización del empleado público en Calidad	13



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2020-2024

INTRODUCCIÓN

Con la aprobación del Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza aprobado por Acuerdo de 5 de diciembre de 2018 se impulsó un avance en la Calidad de los Servicios universitarios que comenzó con la creación de la Comisión de Elaboración del Plan General de Calidad de los Servicios, recogida en el citado Reglamento y cuya composición aprobó el Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.

Esta Comisión se constituyó el 19 de septiembre de 2019, siguiendo lo establecido en el artículo 5.2. f, del Reglamento, elaboró, tras su estudio y valoración, los distintos hitos de un Plan de Calidad. Podemos señalar que ha tenido dos fases, con dos presidencias, siendo la primera del Vicerrector Francisco Serón Arbeloa y la segunda la del Vicerrector Ángel Pueyo Campos.

La Comisión durante este periodo ha estado compuesta por los siguientes miembros:

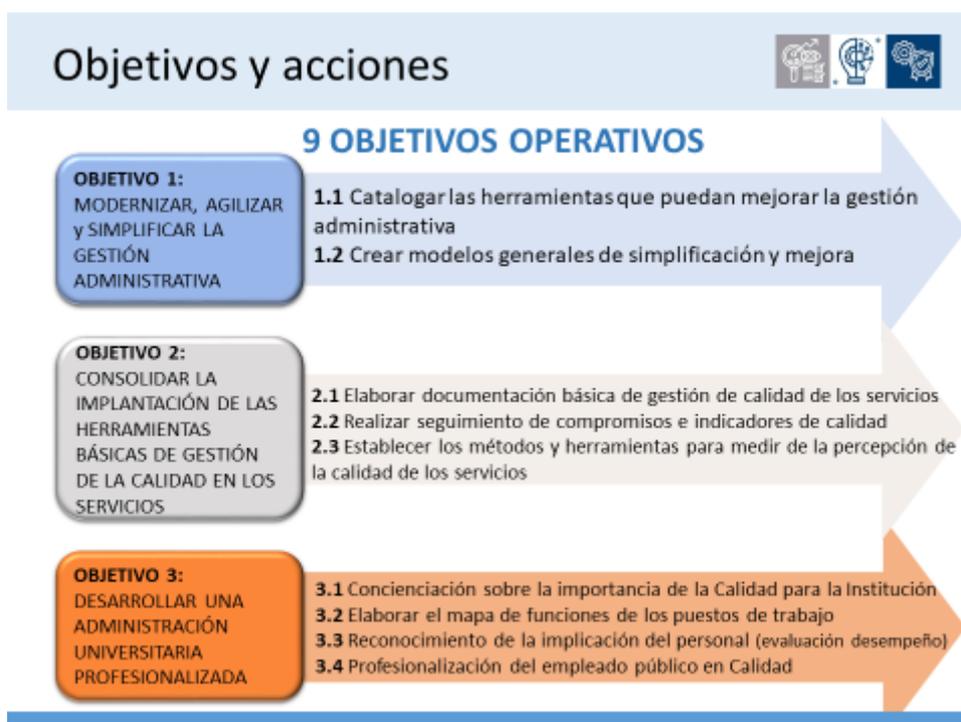
- D. Francisco José Serón Arbeloa, Vicerrector de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura (1ª fase)
- D. Ángel Pueyo Campos (2ª fase)
- Dª Maria Isabel Luengo Gascón, Directora de la Inspección General de Servicios
- D. Francisco Javier García Ramos, Director de la Escuela Politécnica Superior de Huesca
- Dª María Dolores Roche Gil, Vicegerenta Económica
- D. Ángel Pascual Sanz, Vicegerente de Recursos Humanos
- Dª Rosa Cercós Cucalón, Jefa del Servicio de Planificación Académica
- Dª Susana Casaña Oliver, Administradora de la Facultad de Educación
- D. Francisco José Pérez Barbero, Subdirector del área de Calidad y Mejora/Dª Ana Belén Pina Calvo/Dª Elena Pérez Álvarez-
- Dª Estefanía Serrano García, Subdirectora del área de Innovación y Prospectiva

Se comenzó con la aprobación de una Política de Calidad de los Servicios por el Rector que permitió sentar el marco de un Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios que una vez aprobado por la Comisión y presentado al Consejo de Dirección de la Universidad, se puso en marcha con un recorrido de cuatro años, hasta finalizar el 2023. Ya al finalizar el curso 2022- 2023, nos encontramos en situación de dar cuenta de lo actuado y resaltar la importancia de los objetivos estratégicos planteados por el volumen que el desarrollo de los mismos ha supuesto, así como la importancia para la Institución.

El 20 de enero de 2020 se aprobó el Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios por la Comisión y desde entonces, tras sesiones de difusión a todos los niveles se viene trabajando en el despliegue de sus tres objetivos, nueve objetivos operativos y distintas líneas de acción. Hay que señalar que este Plan pretende completar el conjunto del sistema de garantía de calidad de la Universidad, aportando al reto de la Acreditación Institucional de los centros universitarios una mejora en la gestión.

Desde la aprobación del Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios se ha trabajado en el desarrollo de un Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza, incluyendo la parte de servicio que se presta en los centros universitarios y se han cumplido hitos importantes:

El Plan :



La pandemia y todas sus implicaciones pudieron suponer un parón, en un primer momento al igual que en el resto de ámbitos de la sociedad, si bien, la necesidad de adaptación a la situación de emergencia, permitió agilizar la implantación de algunas herramientas de mejora de la gestión con el teletrabajo y la impartición de la clases en otros formatos distintos al presencial.

Respecto a los objetivos, su desarrollo y ejecución ha permitido destacar que en ocasiones han sido medidas de gran envergadura como se mencionará en su descripción a continuación.

En concreto:

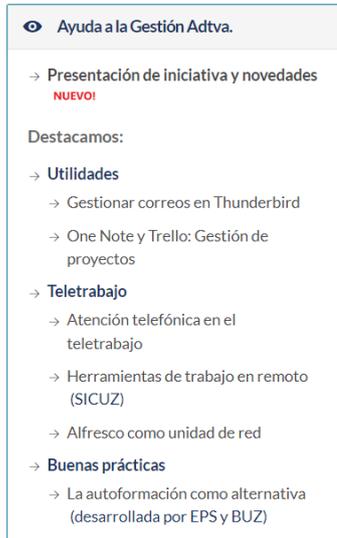
Objetivo 1. Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa

objetivo operativo 1.1: Catalogar las herramientas que puedan mejorar la gestión administrativa

- Identificar herramientas existentes y conocidas además de relacionar sus posibilidades.
- Crear un espacio virtual accesible en el que puedan consultarse herramientas y sus posibilidades para la gestión universitaria.

- Difusión del espacio y de las herramientas.
- Identificar necesidades de la gestión que no estén cubiertas por herramientas o lo estén de forma deficiente, para poder buscar soluciones (se ha empezado a recoger información a través del autodiagnóstico realizado por las unidades).
- Trabajar mediante círculo de calidad.

El desarrollo de este objetivo operativo se ha plasmado en el contenido de la web de la subdirección de Innovación y Prospectiva.



Merece ser destacadas aquellas herramientas de planificación que también se han estudiado y analizado.

Como herramientas de planificación se han testado One Note y Trello, la primera dentro del acuerdo con el campus y la segunda con licencia básica.

Aquí cabría reflejar la existencia de resultados de las encuestas de satisfacción que se han extendido a un gran número de unidades convirtiéndose en una herramienta cotidiana para medir la satisfacción de los usuarios.

Se han seguido alimentando buenas prácticas administrativas desde el área de Innovación y Prospectiva.

objetivo operativo 1.2: Crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa

- Identificar experiencias de simplificación o agilización y preparar un manual sobre dicha experiencia que pueda ser reutilizable o ejemplarizante.
- Realizar difusión a los gestores y responsables de los servicios
- Reconocimiento público del personal

En todo el periodo de seguimiento del plan se ha trabajado en multitud de experiencias y propuestas en el Área de Innovación y Prospectiva y en conjunto con distintas unidades:

Se incluyen ejemplos:



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



Nuestras últimas aportaciones:

- 01/09/2022 - **Crear infografías.** Cómo destacar una información o iniciativa y hacerla más llamativa para los usuarios e incluso interactiva.
- 01/09/2022 - **Correos pendientes de respuesta.** Cómo hacer seguimiento de correos de los que esperamos respuesta
- 31/08/2022 - **Tablas responsive.** Cómo conseguir que las tablas sean responsive
- 02/12/2021 - **Duplicados en Thunderbird.** Nuestra experiencia eliminando duplicados de forma masiva

En colaboración con el SiCUZ se ha desarrollado un sistema que permite que un docente informe de sus tutorías en la gestión de identidades y están sean fácilmente consultables por sus alumnos, o cualquier persona con acceso al directorio.

También se ha explorado el Smartcampus y se ha propuesto un plan para integrar sus datos en Datz que permitan la explotación sencilla de la información.

Como última acción se ha explorado el disponer de una extensión telefónica en el PC, softphone, para poder mejorar la atención aun en periodos de teletrabajo.

Pero, de todas estas actividades, la experiencia más cercana a un plan piloto de lo que debería ser este Objetivo Estratégico ha sido la colaboración para la creación de unas buenas prácticas en teletrabajo

<https://inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/buenas-practicas-codvid19>

La particular situación creada por el estado de alarma que obligó a teletrabajar al 100% de la plantilla de la Universidad de Zaragoza forzó a una revisión de todos los procesos en los que existía presencialidad o intercambios de papel para intentar eliminarlos y poder continuar así prestando servicio. Siguiendo el modelo del plan se creó un espacio web en el que recopilar la información que cada unidad facilitaba y además se emplearon las redes sociales y el boletín lunizar para hacer llegar al resto del PAS la información. Además, se colgaba información adicional que permitía mejorar la gestión del día a día. Así se recogieron tanto utilidades como un listado de buenas prácticas.

En cuanto a las utilidades, esta actividad se puso de manifiesto que existe ya material pedagógico para algunas de ellas sin embargo no parecen llegar a la comunidad universitaria. Para su difusión se ha utilizado el apartado de la web y se ha comenzado con la formación en Innovación.

objetivo operativo 1.2: Crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa

- Identificar experiencias de simplificación o agilización y preparar un manual sobre dicha experiencia que pueda ser reutilizable o ejemplarizante.
- Realizar difusión a los gestores y responsables de los servicios
- Reconocimiento público del personal



En estas cuestiones se ha trabajado con distintos servicios encontrando importantes mejoras en procedimientos.

Objetivo estratégico 2: Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios

El **objetivo 2**, podemos, en líneas generales, pese a su gran volumen y trascendencia, considerar muy avanzado y convertido en una tarea constante que todas las unidades han asumido e incorporado. Entre la documentación básica acerca de la que ahora se desglosará el nivel de cumplimiento de sus acciones, quedarían en curso, para continuar con este objetivo en siguientes planes de calidad, algunos aspectos del objetivo operativo 2.1.

Objetivo operativo 2.1 Elaborar la documentación básica para la gestión de la calidad de los servicios

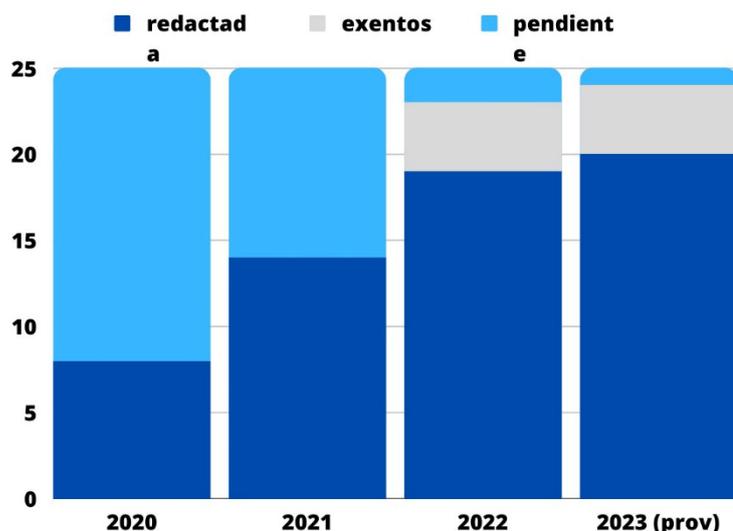
Las acciones 2.1.1 y 2.1.2 que se contemplan en este objetivo se han cumplido con creces permitiendo que el usuario de los servicios tenga una mayor seguridad y conocimiento de los servicios que se prestan, a la vez que las unidades se plantean sus compromisos y el cumplimiento de los indicadores que los miden periódicamente.

Se han ido adaptando los contenidos y objetivos a los de la Política de calidad y del PGMCS, incidiendo sobre todo en la orientación al usuario y en la incorporación de los ODS a los compromisos y a los contenidos de las cartas. Las cartas redactadas o revisadas según estos criterios son más sencillas de comprender, de redactar y de seguir, más útiles para los grupos de interés y mejor alineadas con las directrices de la universidad.

Conforme ha avanzado el cumplimiento de este objetivo, se ha trabajado de forma más directa con las unidades que acumulaban retraso y se ha hecho un seguimiento y un apoyo específico a aquellas que presentaban dificultades, obteniendo en general una buena respuesta.

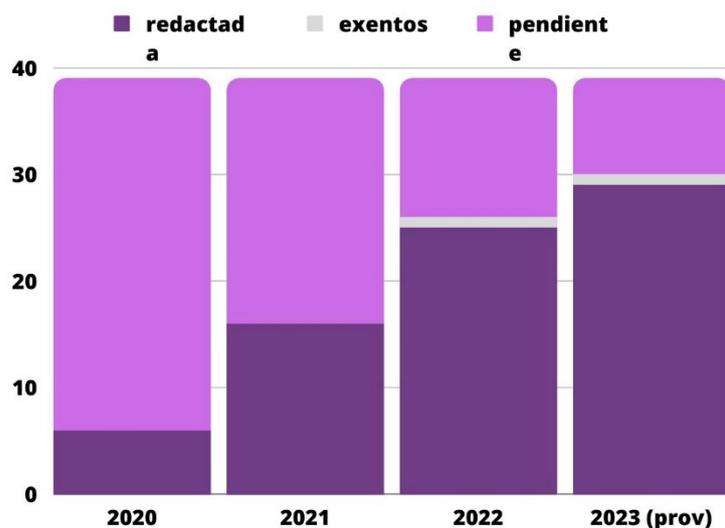
La implantación de la aplicación JUNO será un estímulo para el cumplimiento de este objetivo puesto que simplifica el procedimiento y facilita la redacción y el seguimiento. Las unidades que participan en el programa piloto han reportado un alto grado de satisfacción con la herramienta.

- *Acción: 2.1.1: Elaborar las cartas de servicios.* Ha redactado su carta de servicios la práctica totalidad de unidades que carecían de ella, incorporándose al SIGC de los servicios. Son 20 de 21 (95%) las unidades que han redactado su carta de servicios.



Cartas de servicios unidades obj. 2.1.1: servicios que no disponían de carta

- *Acción 2.1.2: Revisar las cartas de servicios.* El 76% (28 de 37) de las unidades que tenían cartas vigentes las ha adaptado a las nuevas directrices.



Cartas de servicios unidades obj. 2.1.2: servicios que deben adaptar su carta al PGGMCS

- *Acción 2.1.3 Elaborar el mapa de procesos de los servicios.* En esta acción, con evidentes avances tras analizar su relación con los procedimientos de la Administración Electrónica y buscar una vía automatizada y normalizada de avanzar, queda en curso, se sigue trabajando en ella aunque ya definido el camino establecido.

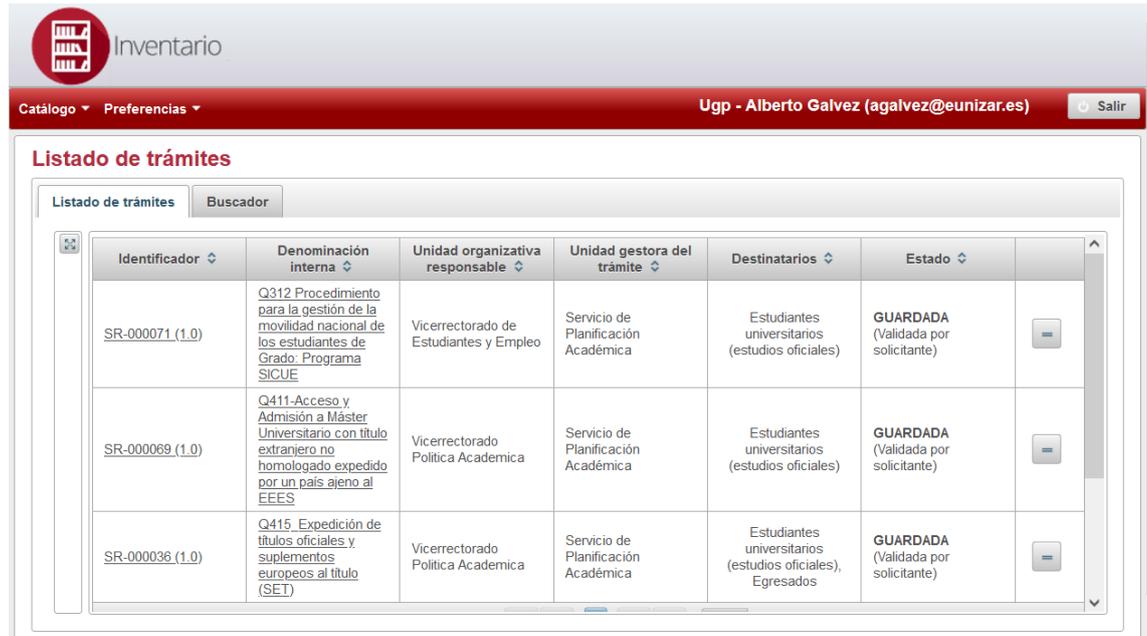
Se ha preparado la puesta en marcha de la aplicación INVENTARIO, y se ha presentado al personal de centros y de la Vicegerencia Académica en una jornada de formación en febrero de 2023.

Se decide trabajar comenzando por la identificación de procedimientos que son distintos en cada centro, pero que serían susceptibles de unificarse. A lo largo de la primavera de 2023 se constituye un grupo de trabajo junto con los centros EINA, Fac. Educación, Fac. Filosofía, Fac. Ciencias y Fac. Derecho.

Fruto de los trabajos es la unificación de cuatro procedimientos, ya introducidos en la aplicación y pendientes de la última revisión por todo el grupo: cambio de grupo de docencia, reconocimiento de créditos, anulación de matrícula y certificados de matrícula.

El Servicio de Planificación Académica, por su parte, ha redactado y validado mediante la aplicación INVENTARIO los procedimientos Q312 (movilidad SICUE), Q411 (admisión a máster con título extranjero sin homologar) y Q415 (expedición de títulos oficiales y SET).

Las tareas continuarán durante el curso 23/24.



The screenshot shows the 'Inventario' application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Catálogo' and 'Preferencias' dropdowns, the user name 'Ugp - Alberto Galvez (agalvez@eunizar.es)', and a 'Salir' button. Below this is a section titled 'Listado de trámites'. It contains a table with the following data:

Identificador	Denominación interna	Unidad organizativa responsable	Unidad gestora del trámite	Destinatarios	Estado
SR-000071 (1.0)	Q312 Procedimiento para la gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de Grado. Programa SICUE	Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	Servicio de Planificación Académica	Estudiantes universitarios (estudios oficiales)	GUARDADA (Validada por solicitante)
SR-000069 (1.0)	Q411- Acceso y Admisión a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES	Vicerrectorado Política Académica	Servicio de Planificación Académica	Estudiantes universitarios (estudios oficiales)	GUARDADA (Validada por solicitante)
SR-000036 (1.0)	Q415. Expedición de títulos oficiales y suplementos europeos al título (SET)	Vicerrectorado Política Académica	Servicio de Planificación Académica	Estudiantes universitarios (estudios oficiales), Egresados	GUARDADA (Validada por solicitante)

- **2.1.4 Elaborar los manuales de procedimientos.** Los relativos al SIGC de los servicios están muy avanzados, con 8 procedimientos vigentes y varias revisiones de los mismos. También se trabaja en los relativos a la gestión académica, gestión de recursos humanos y gestión de recursos bibliográficos y documentación.

Los procedimientos vigentes son los siguientes

- PRE 01.1.1 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad de los servicios
- PRE 01.1.2 Elaboración y revisión del plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios (PGGMCS)
- PRE 01.2.1 Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios (en revisión)
- PRE 01.2.2 Autoevaluación de los servicios
- PRE 02.1.1 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Servicios (en revisión)
- PRE 03.1.1 Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral del PAS
- PRE 03.1.2 Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción del servicio prestado en atenea
- PRA 01.0.1 Control de la documentación (en revisión)

Objetivo operativo 2.2: Realizar el seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad de los servicios

Se ha trabajado intensamente en este objetivo consiguiendo que cada unidad compruebe el nivel de cumplimiento de los compromisos e indicadores establecidos, y diseñe las medidas de mejora necesarias o, en su caso revise el nivel de exigencia de sus compromisos. El seguimiento es esencial en el ciclo PDCA de la calidad y, hasta la entrada en vigor del PGGMCS, casi ninguna unidad lo hacía. Actualmente, 2/3 de las unidades elaboran y publican sus informes de seguimiento, establecen medidas de mejora y revisan los contenidos de sus cartas de servicio.

Para ello ha sido determinante el acompañamiento a las unidades en la redacción de sus compromisos, incidiendo en la necesidad de que tengan indicadores sencillos de recopilar. También la creación de modelos de informe que faciliten la redacción de los mismos, la fijación de plazos de presentación (siempre flexibles, por otra parte) y, más recientemente, la puesta en marcha de la aplicación JUNO de gestión integral de la documentación del SIGC de los servicios.

- **Acción 2.2.1 Diseñar una herramienta informática para la medición de indicadores y análisis de resultados.** Junto al SICUZ, se ha desarrollado la aplicación JUNO, que facilita la redacción y el seguimiento, y automatiza la gestión de la documentación. Son 11 las unidades que participan en el programa piloto de implantación y los resultados están siendo muy prometedores. En los próximos meses se generalizará su uso, a medida que las unidades tengan que ir renovando su documentación. El diseño de JUNO permite que, más adelante, se vayan añadiendo módulos que vayan abarcando la totalidad de las tareas que comprende el SIGC.

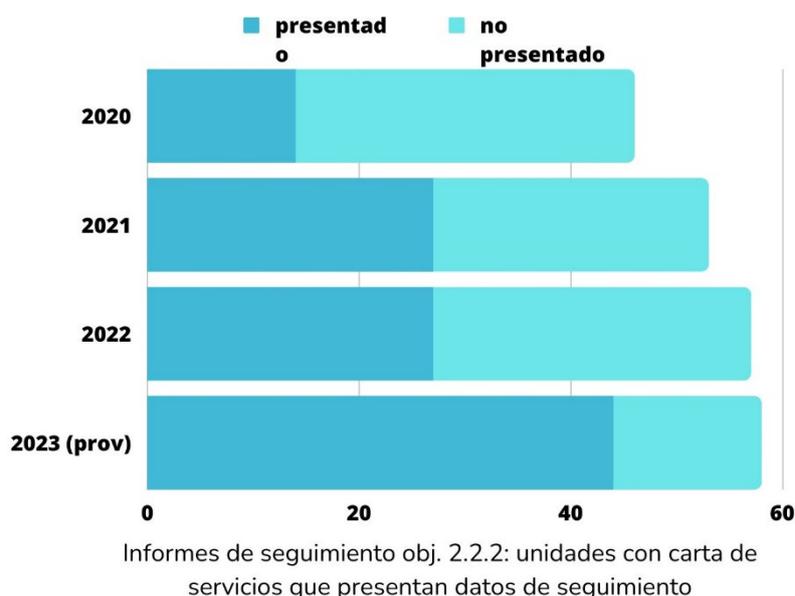
Dentro del plan piloto, son ya 3 las unidades que han redactado la documentación (que acumulaba hasta 4 años de retraso) usando JUNO.

Las unidades participantes son: Fac. de Veterinaria, Fac. de CC Sociales y del Trabajo, Servicio de Deportes, Biblioteca, IGS, CM Ramón Acín, UTCE, Servicio de Mantenimiento, Gabinete de Imagen y Comunicación, Secretaría General y Universa. La elección de las mismas se hizo teniendo en cuenta que hubiera unidades de todos los perfiles de cumplimiento del PGGMCS: desde las más avanzadas, a las que acumulaban algún retraso y a las que no habían comenzado las tareas.



- **Acción 2.2.2 Realizar el seguimiento de indicadores y compromisos de calidad de cartas de servicios.** Tarea fundamental, pero que resultaba muy difícil de acometer para las unidades

por el gran número de indicadores y la dificultad de recopilar los datos. Para llegar al elevado nivel de cumplimiento de esta tarea, ha sido determinante el rediseño de los contenidos y los formatos que supuso la entrada en vigor del PGGMCS. Se ha tratado de concertar la sencillez de los indicadores, con la utilidad de los compromisos para los grupos de interés. En el año 2023 se ha experimentado un importante aumento del cumplimiento, pasando de 27 a 43 las unidades que han realizado el seguimiento, para lo que ha sido preciso, una vez más, el seguimiento cercano por parte del ACM.

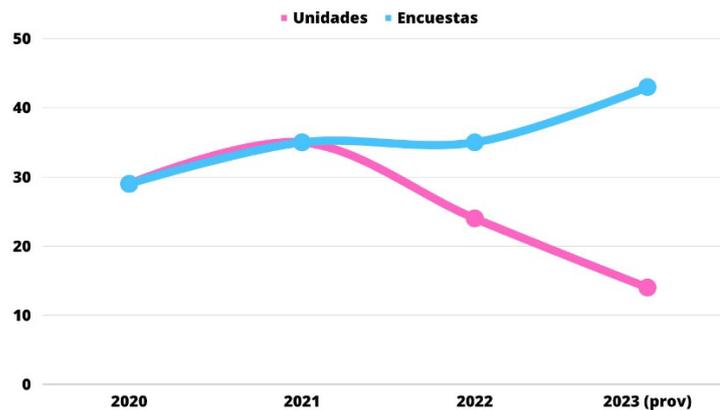


Objetivo operativo 2.3: Establecer los métodos y herramientas para medir la percepción de la calidad de los servicios

Objetivo cumplido plenamente, en el que se ha trabajado desde el primer momento. Hoy existen en prácticamente todas las unidades indicadores vinculados a la satisfacción de los usuarios, hay dos procedimientos del SIGC aprobados en esta materia, y se dispone de varias herramientas que facilitan la tarea. Además, las unidades dan cuenta y publican los resultados de sus encuestas a través de los informes de seguimiento anuales.

- *Acción 2.3.1 Establecer la metodología y herramientas para medir la percepción de los usuarios en función de los servicios prestados.* En línea con lo que establece la Política de calidad, se han desarrollado herramientas para crear y difundir encuestas de satisfacción con los servicios, tanto en Heraldó como en Atenea. Se han publicado manuales y videotutoriales, y, en la redacción de nuevas cartas de servicio, se tiene muy en cuenta el que se incluyan siempre indicadores de satisfacción.

Desde la entrada en funcionamiento de estas encuestas en Atenea, se ha ido produciendo una migración desde Heraldó. Actualmente quedan en Heraldó 14 encuestas activas, con 498 respuestas. En Atenea se mantienen 43 encuestas, con 1026 respuestas, lo que duplica los datos del 21/22 (21 encuestas y 542 respuestas)



Obj. 2.3. Creación de encuestas de satisfacción en Herald y Atenea por años:
número de unidades que crean encuesta y número de encuestas

- *Acción 2.3.2 Establecer las herramientas para medir el clima laboral del PAS.* Se realiza en 2021 una gran encuesta de satisfacción laboral, y se establece una periodicidad bienal. Los resultados se difunden mediante un informe redactado por el ACM (https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/analisis_satisf_lab_web.pdf) y forman parte de los informes de autoevaluación de las unidades (programa piloto).

Los resultados de esta encuesta han sido determinantes para que se acometiera una reforma de los Planes de formación para el PTGAS. La encuesta de clima laboral cuenta ya con un procedimiento sobre su elaboración y desarrollo (PRE 03.1.1 Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral del PAS), y en 2023 se realizará la segunda encuesta global.

Objetivo estratégico 3: Desarrollar una administración universitaria profesionalizada

Objetivo operativo 3.1: Campaña de concienciación a los gestores y responsables sobre la importancia de la Calidad para la Institución

En todo momento la difusión de la importancia de la Calidad se ha potenciado mediante reuniones de carácter general con todas las Unidades, como parciales y con la potenciación de la figura de los Jefes de Negociado de Calidad que han sido incorporados en la RPT del PTGAS. Estos actores importantes por su especialización como gestores se han convertido en receptores de las novedades que el área de Calidad y Mejora y en ocasiones la de Innovación y Prospectiva o la Dirección de la IGS les han comunicado. La periodicidad de las reuniones varía según las necesidades y las novedades que se hayan ido generando pero se han realizado, con carácter general trimestralmente. La iniciativa de la convocatoria puede salir tanto del ACM como del personal de apoyo a los procesos de calidad.

Las acciones de divulgación y de concienciación han incluido presentaciones sobre el PGMCS a todas las unidades de la universidad en 14 reuniones celebradas de mayo a octubre de 2020, presentaciones sobre aplicaciones (JUNO, INVENTARIO), sobre documentación (autoevaluación, evaluación del desempeño), resultados de encuestas (Clima laboral, teletrabajo), etc.



Objetivo operativo 3.2: Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo

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

La IGS ha continuado con la catalogación de las funciones específicas en aquellos puestos en los que los responsables comunicaron que era necesario su desarrollo, a partir de las propuestas realizadas por las unidades, bien directamente, bien mediante solicitudes de modificación de RPT. Las funciones revisadas alcanzan ya las 2.365 (1.442 en 2021/22) –el 40% del total de propuestas recibidas- y afecta a 387 puestos (234 en 2021/22) -el 46% de los puestos afectados-

Objetivo operativo 3.3: Reconocimiento a la implicación del personal

La participación del personal como miembro de los distintos agentes de calidad se está teniendo en cuenta en distintos procesos de cobertura de puestos de trabajo, incluso fuera de la propia Universidad, y será tenida en cuenta en la evaluación de desempeño individual. Igualmente, las distintas iniciativas dentro del campo de la calidad de los servicios, aún fuera del ámbito del SIGC, se visibiliza a través de la página web de la IGS, y tiene presencia en los boletines diarios iUnizar.

- **3.3.1 Reconocer en el currículum laboral visible en la aplicación informática People la participación en los procesos de calidad.** Existen en 2023, 338 miembros de 58 comisiones de calidad y 2 grupos de trabajo. Tanto ellos como la Universidad pueden consultar ya su historial de cargos y pertenencia a comisiones directamente en la aplicación People Soft. Para ello ha sido necesario el concurso de la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área de Recursos Humanos, y el rediseño del sistema de nombramiento de agentes del SIGC, de modo que se pudiera automatizar la gestión y el mantenimiento de las comisiones y grupos.
- **3.3.2 Almacenar y visibilizar otras iniciativas relacionadas con la acreditación de la calidad de los servicios, aunque no estén relacionadas con las promovidas directamente con la Institución.** Se reseñan y enlazan en la web de IGS hasta 13 sellos y distinciones

de calidad obtenidos desde la entrada en vigor del PGGMCS. Especialmente importantes son los sellos EFQM obtenidos por la BUZ y el SAI, los ALCAEUS que certifican el compromiso con la Agenda 2030 obtenidos por la EPS y la EINA, y los *Quality Innovation Award* (QIA) nacional e internacional obtenidos por el proyecto Biblioteca de Semillas de la BUZ.

Evaluación del desempeño

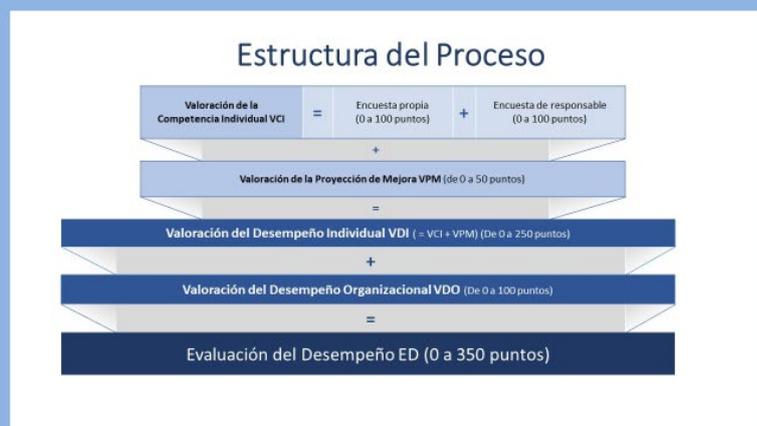
La evaluación del desempeño ha sido un importante campo en el que se ha trabajado en coordinación con diversas unidades.

Se comienzan estos trabajos realizando propuestas de modelos muy generales tras una intensa labor de búsqueda dentro del conjunto de las administraciones españolas. Tras la elección de los grandes caracteres que ha de cumplir esta herramienta con el visto bueno de la Gerencia, se comienza trabajando en borradores de normativa que siempre son avalados por la Comisión de Calidad a la que se le va dando cuenta de los avances realizados-

El proceso culmina en una propuesta de Reglamento que se presenta a los distintos agentes involucrados, con la participación de la dirección y subdirección de la IGS resultando un modelo aceptado para su arranque y paso a los procesos de negociación que se desarrollan por la Gerencia. A la par se va trabajando con Vicegerencia de RRHH y Área de RRHH del SICUZ en el desarrollo de cuestiones que deberán automatizarse para un correcto funcionamiento. Llevando a un programa piloto que se desarrolla con un apoyo de personal de la IGS con tres unidades. El piloto, demuestra la viabilidad del proyecto. Permitiendo impulsar la aprobación del Reglamento por Consejo de Gobierno.

Se continúa con un próximo Ensayo General y la previsión de puesta en marcha en 2024.

Evaluación del Desempeño: Estructura





Objetivo operativo 3.4: Profesionalización del empleado público en Calidad

Se ha avanzado significativamente en este objetivo operativo, que se ha revelado clave para el éxito del resto de objetivos.

- **3.4.1 Identificación de recursos disponibles.** En lugar de en un catálogo de herramientas, se ha trabajado en el desarrollo y difusión de dos aplicaciones fundamentales: INVENTARIO, herramienta para la definición de procedimientos, y JUNO, para la gestión integral de la documentación del SIGC. En el caso del primero se optó por sesiones de formación para el personal de gestión académica, y en el del segundo por un sistema de ayudas contextuales en la aplicación que se están chequeando y corrigiendo en una prueba piloto en la que participan 10 unidades.
- **3.4.2 Ofertar planes formativos que tengan aplicación directa en la consecución de la calidad de la Universidad de Zaragoza.** Se han impartido 13 cursos dentro del Plan de Formación de la Universidad, así como numerosas sesiones formativas convocadas por la propia IGS, tanto a distancia como presenciales. Igualmente, se realizaron 14 reuniones de presentación del PGGMCS, con todas las unidades que ya habían dado sus primeros pasos en calidad.
- **3.4.3 Utilizar los recursos de formación en aula virtual para la tutela del desarrollo de tareas vinculadas con la calidad.** La pandemia de 2020 vino a impulsar esta forma de comunicación, que ya es la más habitual en el ámbito de la calidad. Se utiliza para dar formación, hacer presentaciones, mantener el contacto con los agentes, y transmitir novedades e intercambiar experiencias con el personal de apoyo a los procesos de calidad en los centros.