



**Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza**



MEMORIA DE ACTUACIÓN CURSO 2020-2021

COMPOSICIÓN INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

DIRECTORA

Isabel Luengo Gascón

Técnico de Apoyo de Procesos Administrativos

José Esteban Sánchez Prieto

ÁREA DE INSPECCIÓN

Subdirector del Área de Inspección

Miguel Ángel Marín Mormeneo

Inspectores del Área de Inspección

Pedro José Escriche Bueno

María Pilar López Ullod

Jefa de Unidad de POD

Leonor Alegre Ardid

Técnico de POD

Rosa Pérez del Castillo

ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA

Subdirector del Área de Calidad y Mejora

Francisco J. Pérez Barbero

Técnicos del Área de Calidad y Mejora

Ana Belén Pina Calvo

Raquel Abello Latorre

Alberto Gálvez Herrando

ÁREA DE INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

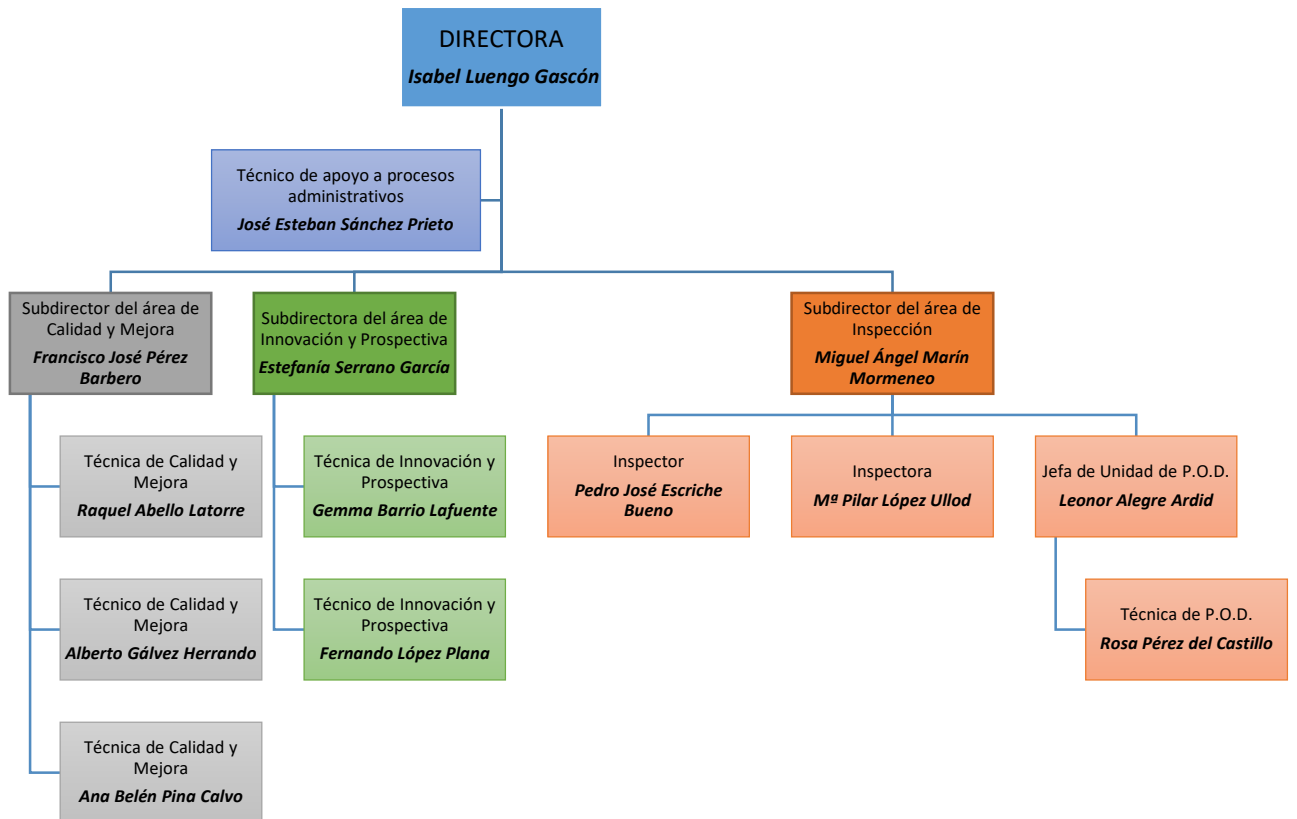
Subdirectora del Área de Innovación y Prospectiva

Estefanía Serrano García

Técnicos del Área de Innovación y Prospectiva

Fernando López Plana

Gemma Barrio Lafuente



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

Correos: igs@unizar.es

inspeccion@unizar.es

uzcalidad@unizar.es

uzinnova@unizar.es

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

ÍNDICE

1. Presentación de aspectos destacables del curso 2020-21.....	1
2. Actividades del curso 2020-2021.....	4
2.1 Actividades del área de Calidad y Mejora.....	4
2.2 Actividades del área de Innovación y Prospectiva.....	20
2.3. Actividades del área de Inspección.....	25
3. Conclusiones.....	32

1. PRESENTACIÓN DE ASPECTOS DESTACABLES DEL CURSO 2020-21

La Inspección General de Servicios (IGS), creada por Acuerdo de 5 de diciembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la misma, presenta su Memoria correspondiente al curso 2020-21, estando enmarcadas las actuaciones de esta Unidad en el plan aprobado para ese curso por el Rector previa información al Consejo de Gobierno.

Es el momento de dar cuenta de lo actuado por todo el equipo de la IGS a través de esta Memoria, así como de las novedades o aspectos destacables en su funcionamiento en el curso 2020-21.

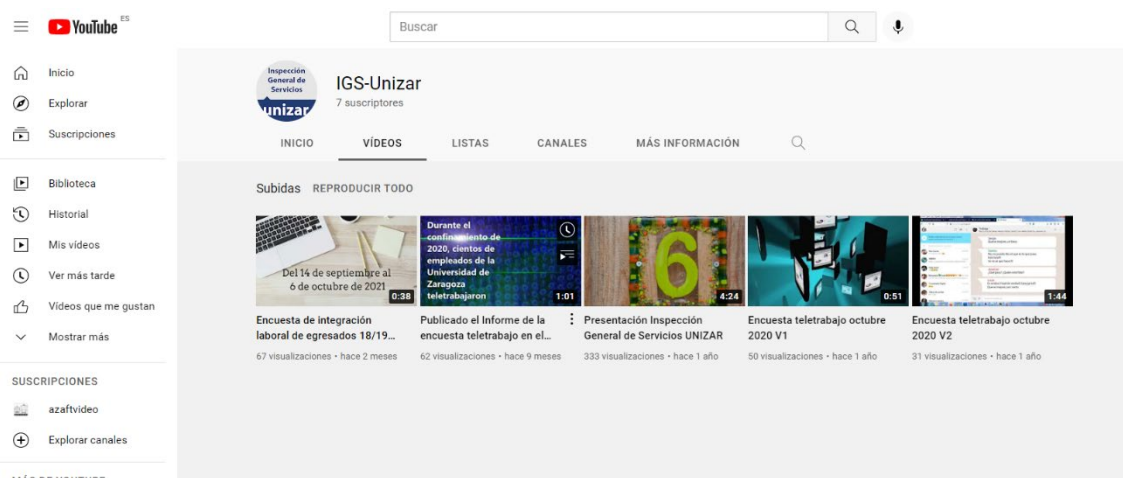
Tras la pandemia, la progresiva vuelta a la normalidad ha marcado el curso 2020-21. Sin embargo, han permanecido algunas herramientas de trabajo que, por su utilidad, hemos incorporado al día a día: las videoconferencias, el teletrabajo parcial, siempre que la presencialidad no fuese necesaria, la digitalización de los procedimientos y la mayor utilización de todos los formatos que la administración electrónica ofrece, puesto que la transformación de las instituciones es otro de los retos en los que la IGS debe estar presente.

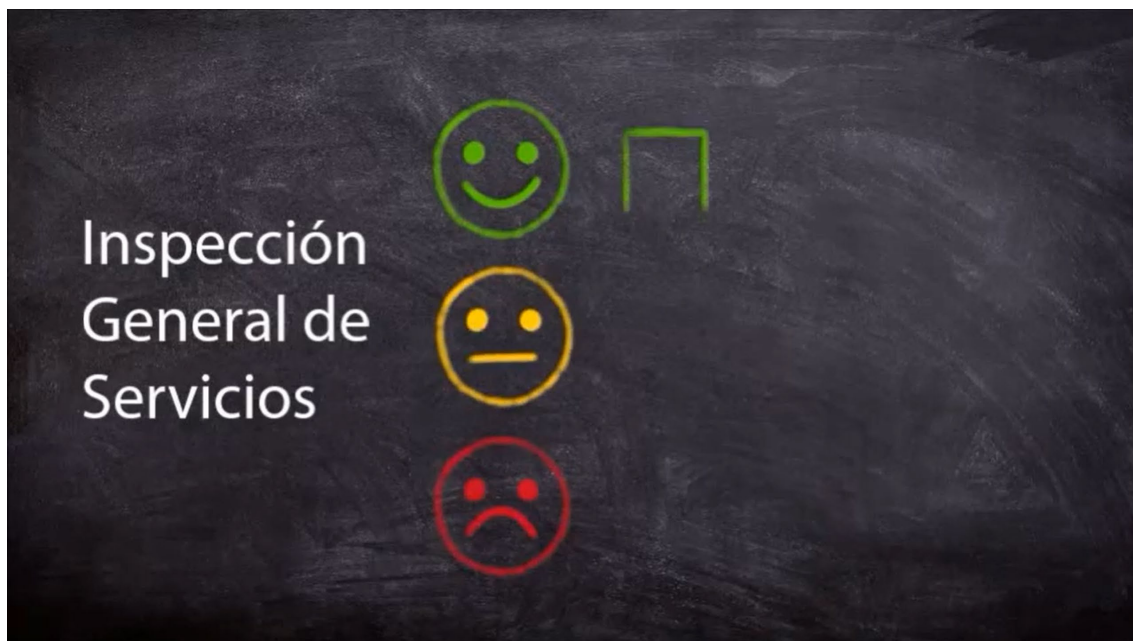
Hay que resaltar que, si bien cada área tiene sus funciones establecidas, en numerosas ocasiones las cuestiones abordadas se entremezclan, dejando paso al trabajo en equipo y coordinado entre el conjunto de las personas que formamos la IGS. Sin duda, las aportaciones de todos ofrecen mayor profundidad en los planteamientos. Así ha sido el modo de trabajo en algunas de las propuestas presentadas, como el borrador del Reglamento de la evaluación del desempeño del PAS o el modelo de autoevaluación para los centros, servicios y unidades.

Entre las actividades de consolidación del funcionamiento de la Unidad, se ha trabajado en la Carta de Servicio de la IGS, puesto que es una de las herramientas de calidad de gran importancia, así como en la difusión de la misma.

Conscientes de la necesidad de llegar a un sector joven y diverso que se comunica digitalmente a través de audiovisuales, se innovó en la forma de hacer llegar la carta de servicios creando un vídeo corto, ameno y atractivo con el que captar su atención. También se creó un Canal de Youtube de la Inspección para dar soporte a este y a otras informaciones de interés

<https://www.youtube.com/channel/UCOhdS1MKgPqrviPgiPfJAdQ>





UNITA

También hemos comenzado a trabajar desde la IGS en aquellos aspectos relacionados con nuestras funciones que se nos ha demandado dentro del proyecto UNITA, una iniciativa de Universidades Europeas del Programa Erasmus+ integrada por las universidades de Turín (Italia), que es la coordinadora, Saboya Montblanc y Pau y los Países del Adour (Francia), Beira Interior (Portugal), Oeste de Timisoara (Rumanía) y Zaragoza. En concreto, participamos en el grupo denominado QA Ecosystem, que se integra en el QEB, Quality and Evaluation Board, que es un órgano transversal de UNITA que tiene atribuido el aseguramiento de la calidad. Las primeras tareas llevadas a cabo se relacionan con la definición de la política de calidad, procesos y autoevaluación para UNITA, que debe dar cabida a las distintas políticas de calidad de las universidades que conforman este proyecto atendiendo a los estándares de calidad europeos para el Espacio Europeo de Educación Superior, Estándares Europeos de Calidad, ESG.

RRHH

Cabe destacar la aprobación y puesta en marcha del procedimiento de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del PAS. Ha sido elaborado entre la Gerencia, Vicegerencia de RRHH e IGS, con la finalidad de establecer los parámetros que han de incluir las peticiones de modificación, de modo que permita tener elementos de juicio y una documentación suficiente para la valoración de las mismas. A este dossier se incorpora un informe realizado por la IGS que complete la información a los efectos de facilitar la toma de decisiones. En esta memoria, en el apartado del área de Calidad y Mejora, se dan los datos correspondientes a esta actividad.

Así mismo, la finalización de la revisión del catálogo de funciones generales de los puestos de trabajo del PAS y su publicación con una estructura que permitirá su revisión, actualización y coherencia ha culminado un trabajo que por su complejidad se había alargado en el tiempo. Este trabajo ha sido llevado a cabo por un grupo formado por IGS y Vicegerencia de RRHH.

Hay que mencionar la participación de los miembros de la IGS en numerosas comisiones, grupos, tribunales, desglosando los contenidos más importantes a lo largo de esta memoria.

Atendiendo a la especial importancia de los aspectos relacionados con la evaluación que se plantean en el Reglamento de la IGS, durante el curso del que estamos dando cuenta, se trabajó internamente en la preparación de una propuesta de normativa de Evaluación del desempeño del PAS que ya había sido

incluida como objetivo operativo en el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios. El primer borrador, tras la presentación de los ejes de la evaluación del desempeño por la Comisión del Plan de Calidad y por la Gerencia, fue presentado al Consejo de Dirección, así como a petición del Gerente, a la Mesa de Negociación del PAS, sirviendo de punto de partida para la negociación que actualmente se está llevando a cabo.

ODS

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



AUTOEVALUACIÓN, SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Las acciones para incrementar la concienciación en los aspectos de la autoevaluación y la evaluación externa, así como la importancia de la medida de la satisfacción del usuario, han sido también aspectos transversales en nuestra actividad. Se han intensificado a lo largo del curso las acciones en esta línea, realizando un esfuerzo por llegar a todas las unidades, centros y servicios para compartir este camino que la institución ha marcado y aparece reflejado en el Reglamento de la IGS, sin duda siguiendo el marco normativo autonómico y estatal en el concepto de administraciones públicas al servicio del ciudadano.

Así, desde el propio Estatuto de Autonomía de Aragón, en el artículo 62.3 se establece *que la Administración pública debe ajustar su actividad a los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos y las ciudadanas*, el artículo 15 *proclama el derecho de los aragoneses y las aragonesas a participar en condiciones de igualdad en los asuntos públicos, obligando a los poderes públicos aragoneses a promover la participación social en la elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas, así como la participación individual y colectiva en los ámbitos cívico, político, cultural y económico*.

Así mismo, el art. 3 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón define la evaluación como *“proceso integral de observación, análisis y consideración de la intervención pública, encaminado a valorar su diseño, desarrollo y ejecución, el cumplimiento de los objetivos, su impacto y las correcciones necesarias para la mejora de las estrategias públicas”*. Hacia ese objetivo vamos trabajando con el diseño de procedimientos y la incorporación de instrumentos como las Cartas de Servicios que permitan compromisos, indicadores y su medición. También se atiende a través de las herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios y la atención a las quejas, sugerencias, denuncias...

NUEVAS FUNCIONES ÁREA DE INSPECCIÓN

El área de Inspección que incorpora la Unidad de POD y las funciones de inspección y seguimiento del mismo que ya se venía realizando, lleva a cabo una valoración, investigación y seguimiento de conflictos, denuncias o incumplimientos normativos y la instrucción de expedientes disciplinarios que puedan derivarse. En este sentido, hemos venido atendiendo aquellas situaciones que se han presentado durante este curso profundizando en los procedimientos a seguir y la comunicación con las unidades afectadas y cuando ha resultado necesario con el Servicio Jurídico si las actuaciones trascienden al ámbito judicial.

COMISIÓN DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Esta comisión presidida por el Vicerrector de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructuras, y en la que participamos activamente tres miembros de la IGS, toma decisiones que permiten abordar los aspectos que se incluyen en el Plan General de Gestión y Mejora de los Servicios (PGGYMCS).

El plan fue elaborado por la citada comisión siguiendo el mandato del Reglamento que regula la IGS, en el curso 20210-21 comenzando el despliegue y la difusión del mismo a todas las unidades, centros y servicios.

Durante el curso 2020-21 la Comisión del PGGYMCS se ha reunido en cuatro ocasiones y se han tomado decisiones fundamentalmente acerca de:

- La puesta en marcha de una encuesta de satisfacción laboral del PAS que a su vez sirviera como instrumento para el autoinforme de las unidades.
- La elaboración del Mapa de procesos y procedimientos de los servicios y unidades.
- Avances en la profesionalización de la Calidad de los Servicios. Objetivo 3 del plan.
- Análisis del modelo de formación del PAS y la aplicación directa en la mejora de la calidad: creación de un grupo para nuevos planteamientos.
- Realización de un plan piloto de autoevaluación de las unidades.
- Líneas generales de evaluación del desempeño del PAS.
- Calendarios de actuaciones en materia de calidad para las unidades.
- Procedimientos del sistema de garantía de calidad de los servicios.

2. Actividades del curso 2020-2021

2.1. Actividades del área de Calidad y Mejora

Apoyo en el plan de Acreditación Institucional de Centros

Durante el curso 2020-21 se ha seguido dando apoyo a los centros que estaban en proceso de acreditación de su Sistema de garantía interna de la calidad, SGIC, previo a la acreditación institucional, así como a los centros que se encuentran en fase de preparación del mismo.

La siguiente tabla resume los principales hitos en el proceso de acreditación institucional de los centros que, en la Universidad de Zaragoza, han solicitado la certificación del sistema de garantía interna de calidad y, una vez obtenido, han solicitado la acreditación institucional. Así mismo se incluyen las solicitudes para participar en el programa ALCAEUS, un protocolo de evaluación internacional que mide el grado de compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

	EINA	EPS	F. Filosofía y Letras	F. Ciencias Salud y del Deporte	EUPLA	EUPT	F. Ciencias
audit_interna	•	•	•	30/06/2020	2-10 julio 2020	28/09 a 9/10 2020	19/10/2020
sol_sgci	20/09/2018	01/10/2018	17/07/2019	30/07/2020	30/07/2020	11/11/2020	02/03/2021
visita previa	•	•	20/11/2019	•	•	•	•
nuevo informe	•	•	10/12/2019	•	•	•	•
visita panel	•	•	14/01/2020	15/16 abril 2021	16/17 marzo 2021	27/28 abril 2020	13/14 mayo 2021
informe_visita	•	•	10/06/2020	26/05/2021	28/04/2021	25/05/2021	01/06/2021
observaciones centro	•	•	•	01/06/2021	07/05/2021	03/06/2021	08/06/2021
informe provisional	•	•	17/07/2020	16/06/2021	17/05/2021	09/06/2021	16/06/2021
plan mejora alegaciones	•	•	08/09/2020	15/07/2021	17/06/2021	09/07/2021	15/07/2021
informe final	•	•	23/10/2020	22/07/2021	12/07/2021	22/07/2021	22/07/2021
vigencia cert_sgci	02/12/2021	13/06/2023	16/10/2025	22/07/2026	08/07/2026	22/07/2026	22/07/2026
solicitud AI	05/10/2018	01/10/2018	09/09/2020	26/07/2021	15/07/2021	26/07/2021	28/07/2021
resolución AI	21/09/2018	28/01/2019	03/12/2020	23/09/2021	23/09/2021	desiste	23/09/2021
Resolución CU	27/11/2018	28/01/2029	22/01/2021	16/11/2021	16/11/2021	•	16/11/2021
vigencia AI	27/11/2023	28/01/2024	22/01/2026	16/11/2027	16/11/2027	•	16/11/202
Solicitud ALCAEUS		18/11/2020					
Visita panel	11/12 marzo 021	17/18 dic. 2020					

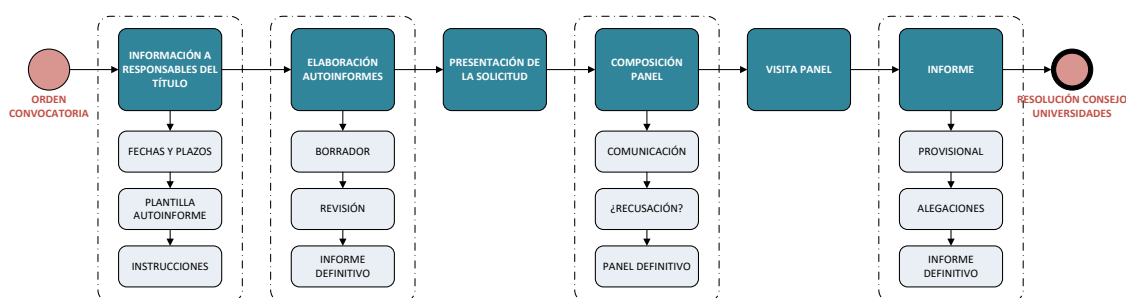
Respecto al apoyo que, desde el área de Calidad y Mejora se ofrece a los centros que deciden prepararse para este proceso cabe resaltar:

- Elaboración y revisión periódica de las plantillas de los procedimientos básicos del sistema de garantía interna de calidad, SGIC de un centro. Disponibles a través del repositorio de documentación Alfresco.
- Revisión de los borradores de procedimientos que van elaborando los centros.
- Reunión con los responsables de los centros de información, asesoría y seguimiento, en base a la experiencia que vamos adquiriendo, acerca del itinerario a seguir, los pasos a ir dando, las evidencias a generar y documentar, los aspectos a cuidar de forma particular.
- Participación, previa solicitud a través del Vicerrectorado de Política Académica, en auditorías internas.
- Revisión del informe y apoyo en la preparación y organización de las visitas de los Planes de mejora vinculados a la Acreditación Institucional
- Revisión del borrador de autoinforme.

- Apoyo y revisión del informe y apoyo en la preparación y organización de las visitas del Programa de nuestra agencia de acreditación autonómica PACE a los siguientes centros: Escuela Politécnica de la Almunia – E.U. Politécnica de Teruel – Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte y Facultad de Ciencias.
- Revisión del informe y apoyo en la preparación y organización de las visitas de evaluación en el programa de la Agencia ALCAEUS, en relación con los ODS, en la Escuela Politécnica Superior.
- Revisión del informe y apoyo en la preparación y organización de las visitas E.U. Politécnica de Teruel.

De acuerdo con las instrucciones del Vicerrectorado de Política Académica se apoya en la Coordinación de los procesos de renovación de la acreditación de titulaciones

Esquema básico del proceso



Titulaciones

Una de las funciones de esta área es la revisión y mantenimiento de datos publicados acerca de la Calidad de las Titulaciones. Durante el primer semestre de 2021 se prestó apoyo a las titulaciones de Grado y Máster que tenían que renovar su acreditación. Revisión del informe y apoyo en la preparación y organización de las visitas.

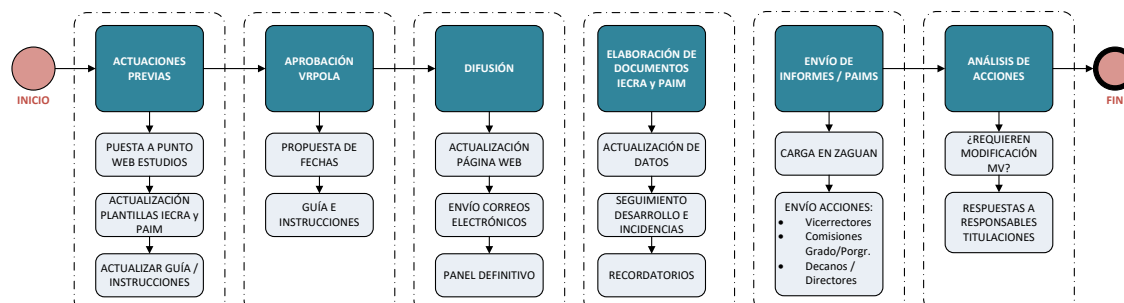
CENTRO	TITULACIÓN
CUD	Máster Universitario en Dirección y Gestión de Adquisiciones de Sistemas para la Defensa
E. Universitaria de Turismo	Grado en Turismo
F. de Ciencias de la Salud	Graduado o Graduada en Fisioterapia
F. de Ciencias de la Salud	Graduado o Graduada en Terapia Ocupacional
F. de Ciencias de la Salud / EU Enfermería Huesca / EU Enfermería de Teruel	Graduado o Graduada en Enfermería
F. de Ciencias Sociales y Humanas	Graduado o Graduada en Bellas Artes
EUPLA	Grado en Arquitectura Técnica
EUPLA	Grado en Ingeniería Civil
EUPLA	Grado en Ingeniería Mecatrónica
EUPLA	Grado en Ingeniería de Organización Industrial
CUD	Grado en Ingeniería de Organización Industrial

Los Grados en Arquitectura Técnica, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecatrónica e Ingeniería de Organización Industrial renovaron su acreditación mediante la Acreditación institucional de la Escuela Universitaria Politécnica de la Almunia de Doña Godina (EUPLA)

Por otra parte, renovaron su acreditación 38 programas de doctorado:

Todas las titulaciones han obtenido el informe favorable en estos procesos de acreditación.

SEGUIMIENTO DE TITULACIONES:



El Informe de Evaluación de la Calidad y de los Resultados del Aprendizaje y el Plan Anual de Innovación y Mejora son los principales instrumentos de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de las titulaciones de la Universidad de Zaragoza en orden al seguimiento interno de las titulaciones, tal y como recoge el Reglamento de Organización y Gestión de la Calidad de los Estudios de Grado y Máster Universitario. El plazo para elaborar ambos documentos en relación con los resultados del curso 2019/2020 fue del 26 de noviembre de 2020 al 15 de febrero de 2021.

Desde el área de Calidad y Mejora se puso a disposición de los distintos agentes la siguiente documentación actualizada:

- Modelo de informe que incorporaba la información necesaria para cada titulación
- Instrucciones: Guía para la elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad y Plan de Innovación y Mejora (PAIM) de la Titulación
- Guía de apoyo para la coordinación de títulos de grado y máster
- Resultados de encuestas:
Globales: <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas-curso-201920>
Por titulación: <https://estudios.unizar.es/> [Seleccionar titulación/menú encuestas y resultados]

Asimismo, se atienden y resuelven las incidencias que surgen durante el proceso de elaboración

Encuestas de satisfacción con las titulaciones y servicios de la Universidad de Zaragoza

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

A lo largo del curso académico 2020-2021 se han desarrollado 17 tipos de encuestas distintas relativas a titulaciones realizadas a los diferentes colectivos de la Universidad de Zaragoza.

Así mismo durante dicho curso se realizó una encuesta dirigida al PAS de la Universidad de Zaragoza para conocer su satisfacción con el teletrabajo durante el período de confinamiento.

Los cuestionarios de cada tipo de encuesta pueden consultarse en los siguientes enlaces, estando en su mayoría disponibles tanto en español como en inglés:

<http://encuestas.unizar.es/formularios>

Las fechas de realización de dichas encuestas fueron las siguientes:

Encuesta	Periodo anticipado		Periodo ordinario	
	1 ^{er} sem. 16/10/20 a 04/12/20	2 ^o sem. 10/03/21 a 30/04/21	1 ^{er} sem. 14/12/20 a 13/01/21	2 ^o sem. 05/05/21 a 28/05/21
Evaluación de la enseñanza			● (1)	● (2)
Valoración de la actividad docente	● (1)	● (2)	● (1)	● (2)
Evaluación y valoración CULM			●	●

(1) Asignaturas de primer semestre / (2) Asignaturas de segundo semestre y anuales

	14/12/20 a 15/09/21	01/06/21 a 30/06/21	01/03/21 a 30/04/21	01/03/21 a 15/07/21	05/02/21 a 14/01/22	20/09/21 a 08/10/21	14/09/21 a 06/10/21	19/10/20 a 31/10/20
Prácticas externas curriculares	●							
Prácticas externas clínicas	● (3)							
Movilidad (NOA e Iberoamérica)	●							
Satisfacción del PDI con la titulación		●						
Satisfacción del PAS		●						
Satisfacción con el TFG/TFM					●			
Satisfacción global con la titulación					●			
Satisfacción con el programa POUZ			●					
Satisfacción con Estudios de Doctorado						●		
Satisfacción Estudios Propios				●				
Satisfacción e inserción laboral egresados							●	
Teletrabajo durante confinamiento								●

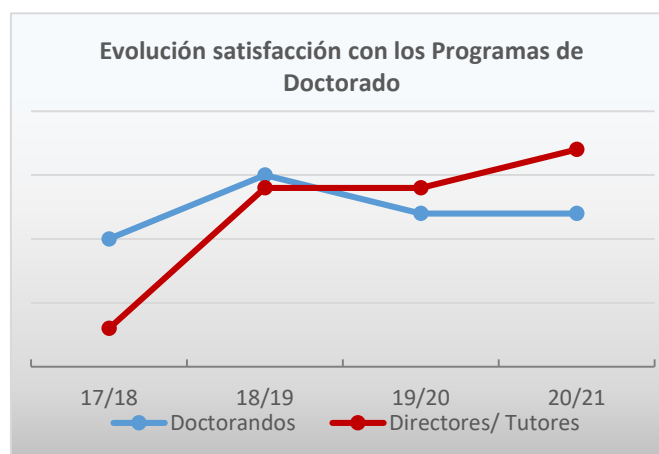
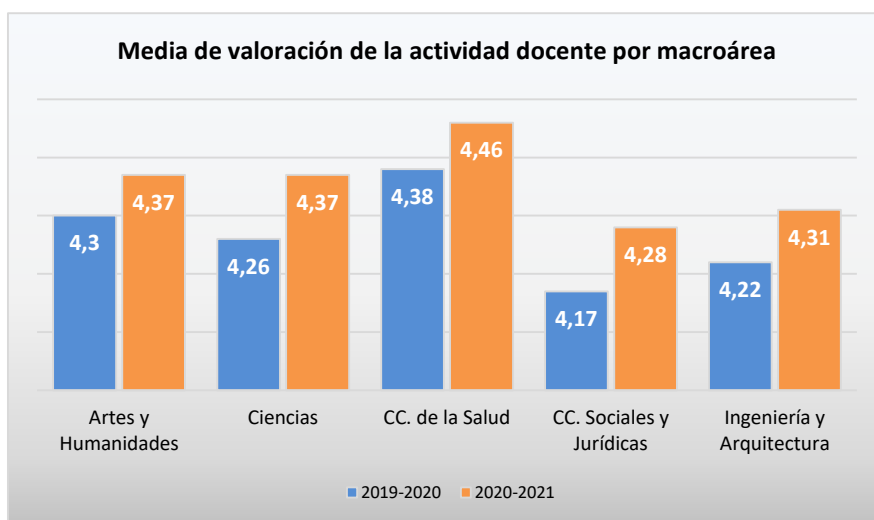
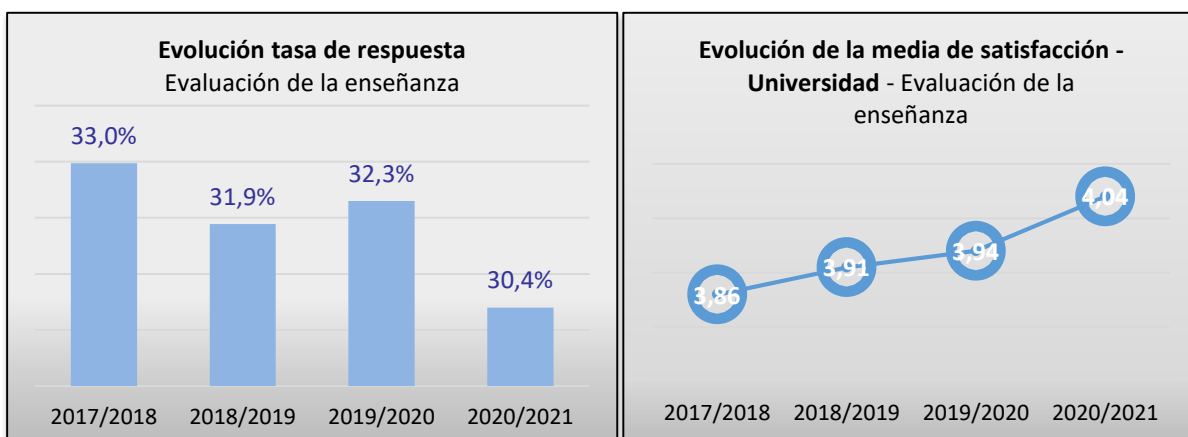
(3) Prácticas clínicas de las titulaciones: Medicina (Z), Enfermería (Z), Fisioterapia y Terapia Ocupacional

Los resultados globales obtenidos durante el curso 2020-2021 pueden consultarse en la página web: <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas-curso-202021>

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

Encuesta	Encuestas posibles	Nº respuestas	% respuesta	Media satisfacción*
Enseñanza (asignaturas)	225.319	68.474	30,4%	4,04
Actividad docente	224.484	112.094	--	4,31
Prácticas externas curriculares	6.720	1.164	17,32%	4,22
Egresados (grado y máster)	5921	1141	19,27	3,64*
Satisf. PDI titulaciones	9.035	2.309	25,60%	3,98
Satisf. PAS titulaciones	893	189	21,20%	3,90

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



Tal y como se indicaba en la presentación de esta memoria, se han elaborado informes no vinculantes para valorar las propuestas de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo que han presentado distintas unidades. En este curso han sido las siguientes.

Informes técnicos para la propuesta de modificación de la RPT

Unidades	Nº Informes
U. Admón. Electrónica	1
BUZ	4
Consejo Social	1
CULM	1
EINA	4
EPS	8
Escuela de Doctorado	1
EUP Teruel	1
F. Ciencias de la Salud	2
F. Ciencias Salud y el Deporte	5
Facultad Veterinaria	1
Gerente	1
Instituto Confucio	1
IUI	1
Registro General	1
S ^a Jurídico	1
Secretaria General, Director Servicio Jurídico	1
Servicio de Mantenimiento	1
Servicio de Publicaciones	1
Servicio General de Apoyo a la Investigación	8
Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado del Campus de Teruel	1
UPRL	1
Vicegerencia Investigación	1
Vicerectora Estudiantes, Administradora Cifice	1
Total	49

DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Se va a realizar un recorrido acerca de los objetivos y las principales actuaciones.

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

A lo largo de este periodo, la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios ha centrado parte de los esfuerzos del área de Calidad y Mejora. Progresivamente se han ido poniendo al día la mayor parte de las unidades de nueva incorporación, mientras las que ya contaban con herramientas implantadas, han ido actualizándolas. Han ido incorporándolas a sus tareas como una herramienta más, y han asumido las dinámicas de trabajo, de seguimiento y de revisión de manera satisfactoria en su mayoría.

Así, en relación con el objetivo operativo 2.1:

2.1: Elaborar la documentación básica de gestión de la calidad de los servicios.

Se han constituido 63 “comisiones de calidad” y 2 grupos de trabajo, funciones y cartas de servicios de centros, con una participación de 265 personas. Desde el periodo anterior, el número de miembros varía debido sobre todo a traslados, jubilaciones y a IT de larga duración. A lo largo de 2022, se deberá proceder a la renovación del 50% de los miembros que actúan como vocales en estas comisiones siempre que, según la normativa de gerencia, haya personas dispuestas a asumir las tareas.

	grupos	personas
objetivo 2.1.1.	24	97
objetivo 2.1.2.	39	267

El resultado del trabajo de los grupos y Comisiones de calidad ha sido diverso, según el nivel de implicación que cada unidad ha demostrado respecto a la implantación de las herramientas. Pero los principales retos a los que nos enfrentamos son, por un lado, el escaso compromiso de algunas unidades, servicios y centros muy importantes que se mantienen al margen del desarrollo de estas tareas y, por otro lado, el desconocimiento o la confusión sobre las tareas, composición y funcionamiento de las Comisiones de Calidad de los servicios.

Para incrementar la implicación de las unidades más reticentes, contamos con ofrecer ayuda y formación, en el modo más asertivo, intentando difundir la cultura de la calidad y sus ventajas a corto y largo plazo. Las tres unidades más refractarias a acometer las tareas del PGGMCS fueron requeridas por la gerencia en marzo de 2021 mediante carta para que lo hicieran. De ellas, una ha elaborado ya un borrador de carta de servicios, mientras las otras dos no han acometido ninguna tarea que nos conste.

Respecto a las dificultades y confusiones que percibimos respecto a composición, funciones y tareas de las Comisiones de calidad, estamos pendientes de la aprobación del procedimiento elaborado, que será difundido entre los coordinadores de estos, junto a instrucciones claras sobre la importancia de mantener actualizada la composición, y el reconocimiento que obtendrían sus componentes.

2.1.1 Elaborar la documentación básica para la gestión de la calidad de los servicios

En su momento detectamos 26 unidades pendientes de realizar la carta de servicios. Todas, salvo el Hospital Veterinario, han constituido un grupo de trabajo para su elaboración o han valorado la no realización.

En referencia a estas 26 unidades:

2 no elaborarán Carta de Servicios

- Hospital Veterinario
- Servicio de Actividades Culturales

5 no han comenzado la redacción

- Servicio de Actividades Deportivas
- Servicio de Personal Docente e Investigador
- Unidad Sigma. Área Académica
- Coordinación informática académica
- Escuela de Doctorado

2 han iniciado los trabajos, pero no han mandado todavía ningún borrador a revisión

- Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
- Proyección Social

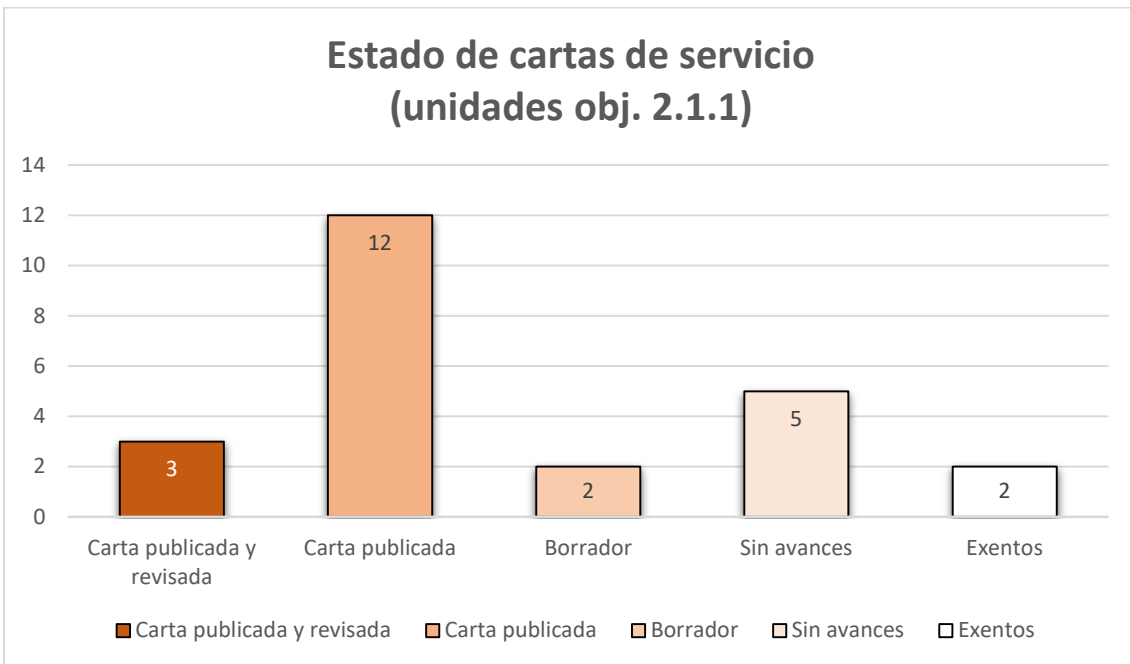
2 han enviado un primer borrador que se ha revisado por el área de Calidad y Mejora, estando pendiente de su redacción definitiva

- Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas
- Paraninfo

12 han sido aprobadas y publicadas en el BOUZ

- Centro de Información Universitaria
- Facultad de Economía y Empresa
- Oficina de Proyectos Europeos
- Residencia de Jaca
- Secretaría General. Sección de Registro General
- Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera
- Servicio de Prácticas Odontológicas
- Universa

	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento • OFIPLAN. Servicio de Planificación Académica • Unidad de Control Interno Secretaría General. Servicio General de Apoyo a la Investigación [SAI]
3 más ha elaborado ya una segunda versión de la carta de servicio como acción de mejora del Informe de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Sección de Archivo • Inspección General de Servicios • Centro Universitario de Lenguas Modernas



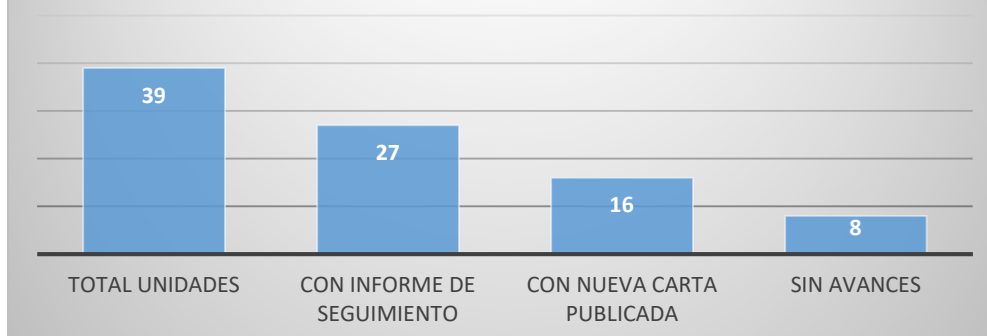
A partir de estos datos podemos afirmar que, entre las unidades que fueron requeridas por primera vez para redactar su documentación básica, la mayoría ha llevado adelante sus tareas, algunas incluso con gran diligencia. Unas pocas se han visto dispensadas de hacerlo, en atención a sus circunstancias coyunturales. Otras, en cambio, llevan las tareas con un retraso destacable, o ni siquiera han emprendido las tareas.

2.1.2. Revisar y actualizar las cartas de servicios

Las 39 unidades que ya tenían elaborada la documentación básica, debían revisarla, actualizarla a los nuevos formatos y contenidos, y redactar los informes de seguimiento, en el caso de que no lo hubieran hecho. En las reuniones que se celebraron con todas ellas se insistió en este punto y, en general, el resultado ha sido satisfactorio.

De las 39 unidades, 16 han redactado y publicado una nueva Carta de servicios desde la entrada en vigor del PGGMCS, y se han presentado 32 informes de seguimiento (correspondientes a 27 unidades distintas). Existen, sin embargo 8 unidades que no han elaborado ninguna documentación, ni la han revisado o hecho el seguimiento.

Estado de cartas de servicio (unidades obj. 2.1.2)



Respecto a este objetivo estratégico cabe señalar además que se elaboró el procedimiento PRE 01.2.1, Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios, estando pendiente la aprobación de una modificación, en la que se han incorporado la Instrucción de Gerencia sobre Agentes de Calidad del SGIC de los servicios y las conclusiones del Grupo de trabajo sobre Cartas de servicios de centros.

Además, se ha puesto a disposición de las unidades una Guía para el seguimiento y actualización de las Cartas de servicios, así como para redactar la Carta de servicios y el Informe de seguimiento.

Se ha venido haciendo un seguimiento de la satisfacción de las distintas unidades con el apoyo y asesoramiento técnico prestado por el área de calidad y Mejora en las tareas de redacción de las Cartas y de los Informes de seguimiento, mediante la herramienta de Herald. Después de seis meses de funcionamiento de la encuesta el resultado es de una media de 4,87 puntos sobre 5.

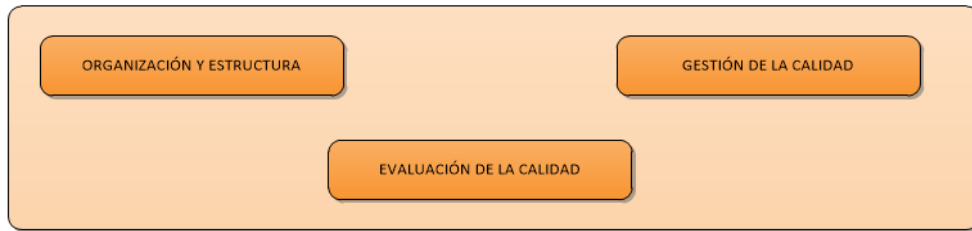
2.1.3 Elaborar el mapa de procesos/subprocesos de los Servicios

2.1.4 Elaborar los manuales de procedimientos

En estas acciones desde el área de Calidad y Mejora hemos venido trabajando en definir un mapa de procesos global de la Universidad, con la finalidad de que permita visualizar la interrelación de las diferentes funciones.

MAPA GLOBAL DE PROCESOS - UNIZAR

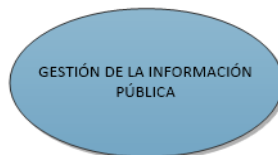
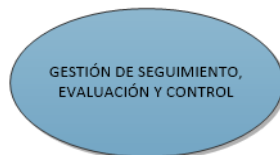
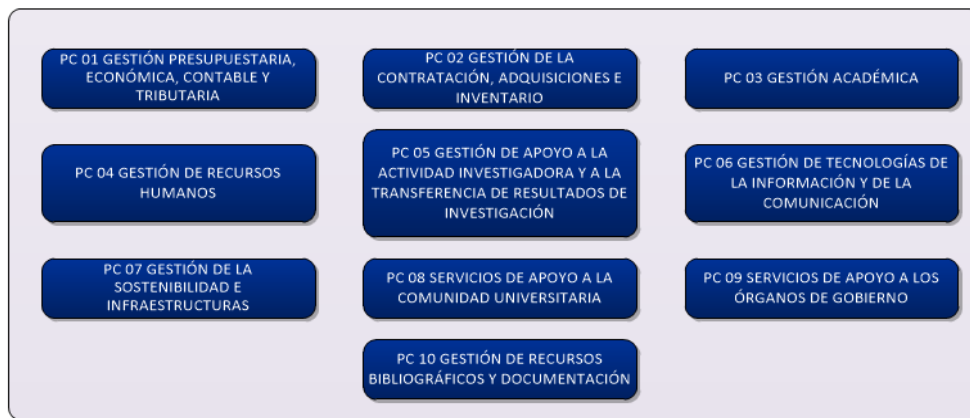
ESTRATÉGICOS



CLAVE



DE APOYO



Una vez definidos los grandes procesos de la Universidad, hemos realizado una propuesta de subprocesos generales, que estamos revisando con las distintas unidades (vicegerencias, etc....) a fin de que dicha estructura permita dar cabida a los diferentes procedimientos de trabajo de las unidades. Esa propuesta es la siguiente:

PC 01 - PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA (En revisión)

Código	nombre_proceso
PC 01.1	Elaboración del presupuesto
PC 01.2	Ejecución del presupuesto
PC 01.3	Gestión contable / cuentas anuales
PC 01.4	Gestión tributaria
PC 01.5	Información presupuestaria, económica, contable y fiscal
PC 01.6	Control interno

PC 02 - PROCESO DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO, COMPRAS Y CONTRATACIÓN (En revisión)

Código	nombre_proceso
PC 02.1	Contratación Administrativa
PC 02.2	Compras
PC 02.3	Patrimonio / Gestión del Inventario

PC 03 - PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ACADÉMICA (En revisión)

código	nombre_subproceso
	GESTIÓN DE TITULACIONES
PC 03.1	Gestión de Titulaciones. Grado y máster
PC 03.2	Gestión de Titulaciones. Doctorado
PC 03.3	Gestión de Titulaciones. Formación permanente
	GESTIÓN ACADÉMICA
PC 03.4	Gestión Académica Acceso
PC 03.5	Gestión Académica. Becas, Ayudas y Premios
PC 03.6	Gestión Académica. Movilidad
PC 03.7	Gestión Académica. Títulos académicos
PC 03.8	Gestión Académica. Permanencia
PC 03.9	Gestión Académica Matrícula
	Otros posibles subprocesos, pensando en la gestión en los centros...
	Certificados
	Apoyo Docencia
	Evaluación de estudiantes
	Expediente académico (del estudiante)

PC 04 - PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (En revisión)

código	nombre_subproceso
PC 04.1	Formación PAS
PC 04.2	Gestión PAS
PC 04.3	Gestión de Nómina y Seguridad Social PAS y PDI
PC 04.4	Selección / convocatorias de procesos selectivos PAS
PC 04.5	Concursos de acceso PDI
PC 04.6	Plan de ordenación docente (POD)

PC 04.7	Evaluación del profesorado
PC 04.8	Prevención de riesgos laborales

PC 05 - GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN: (Revisado)

código	nombre_subproceso
PC 05.1	Gestión de apoyo a convocatorias públicas de I+D+i
PC 05.2	Gestión de apoyo a contratos y convenios de I+D+i
PC 05.3	Gestión de apoyo a acciones de emprendimiento
PC 05.4	Gestión de apoyo a la prestación de servicios de investigación

PC 06 - GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (pendiente revisión)

código	nombre_subproceso
PC 06.1	SOPORTE TIC A LA DOCENCIA
PC 06.2	SOPORTE TIC A LA INVESTIGACIÓN
PC 06.3	SOPORTE TIC A LA GESTIÓN
PC 06.4	SOPORTE A LA PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN
PC 06.5	SOPORTE AL CORREO, COMUNICACIONES Y COLABORACIÓN ELECTRÓNICA
PC 06.6	GESTIÓN DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS

PC 07 - GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD E INFRAESTRUCTURAS (pendiente revisión)

código	nombre_subproceso
PC 07.1	OBRAS Y EQUIPAMIENTOS
PC 07.2	ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE
PC 07.3	MANTENIMIENTO
PC 07.4	GESTIÓN DEL TRÁFICO
PC 07.5	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

PC 08 - SERVICIOS DE APOYO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (Pendiente de definir)

Principales unidades implicadas:

Colegios Mayores y Residencias

- Cursos de Español como Lengua Extranjera
- Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD)
- Prensas de la Universidad de Zaragoza
- Proyección Social
- Servicio de Actividades Culturales
- Servicio de Actividades Deportivas
- Servicio de Publicaciones

PC 09 - SERVICIOS DE APOYO A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO (Pendiente de definir)

Principales unidades implicadas:

- Consejo Social
- Defensor/a Universitario/a
- Gabinete de Imagen y Comunicación
- Gabinete de Rectorado
- Inspección General de Servicios
- Paraninfo (parte)
- Secretaría general
 - Asuntos Generales
 - Sección de Registro
- Archivo universitario
- Servicio Jurídico
- Unidad de Protección de Datos

PC 10 – GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

PC 10	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
PC 10.1	Gestión de recursos para la docencia <ul style="list-style-type: none">- PC.10.1.1 Bibliografía recomendada- PC 10.1.2 AlcorZe y otros recursos electrónicos
PC 10.2	Gestión de recursos para la investigación <ul style="list-style-type: none">- PC.10.2.1 Obtención de Documentos- PC 10.2.2 Gestión de la producción científica unizar- PC 10.2.3 Ciencia abierta (Datos investigación en abierto / OJS / Repositorio...
PC 10.3	Uso de las colecciones <ul style="list-style-type: none">- PC 10.3.1 Consulta en sala- PC 10.3.2 Préstamo- PC 10.3.3 Uso remoto de la colección
PC 10.5	Referencia general y especializada <ul style="list-style-type: none">- PC 10.5.1. Información General- PC 10.5.2 Propiedad intelectual- PC 10.5.3 Evaluación de la investigación
PC 10.6	Formación de usuarios <ul style="list-style-type: none">- PC 10.6.1 Formación grado / posgrado- PC. 10.6.2 Formación PDI- PC 10.6.3 PAS

Simultáneamente a esta definición del mapa de procesos y subprocesos, estamos preparando una aplicación, el **inventario de trámites**, a fin de que las unidades puedan dar de alta en la misma sus procedimientos. Al mismo se accederá a través del siguiente enlace: <http://catalogotramites.unizar.es:8080/inventario>

El Inventario de Trámites Administrativos es una herramienta que permite gestionar la incorporación y mantenimiento (alta, baja, modificación) de cualquier trámite existente en la Universidad de Zaragoza en el Inventario de procedimientos y servicios, así como su posterior publicación en el Sistema de Información Administrativa (SIA), que es el inventario de información administrativa de la AGE, y/o en la sede de la Universidad.

La dinámica sería que en cada unidad hubiera, al menos un tramitador que pudiera incorporar, en una primera fase, sus principales procedimientos clave. Estos serían analizados y revisados por un comité

creado al efecto, y denominado Unidad de Gestión de Procesos, que sería quien aprobaría su incorporación al catálogo.

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

2.2.1 Diseñar una herramienta informática para la medición de indicadores, análisis de resultados y evaluación de los servicios

Tras varias propuestas, desde la Inspección General de Servicios se ha trasladado a Gerencia la necesidad de contar con una aplicación de apoyo para la implantación del Plan General de la Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios, que le permita inventariar de manera centralizada los procesos y procedimientos administrativos de la Universidad, medirlos mediante la definición de indicadores específicos de cada proceso, generar resultados mediante informes y gráficas, y actuar en consecuencia para fortalecer las áreas de mejora y poder así avanzar hacia la excelencia. Sería deseable, por otra parte, que dicha aplicación estuviera homogeneizada con los otros ámbitos de la gestión de la calidad en la Universidad de Zaragoza, en principio con la de titulaciones y la de centros universitarios implicados en la acreditación institucional.

Para dar respuesta a estas necesidades se ha presentado un proyecto a través del plan UniDigital, puesto en marcha por el Ministerio de Universidades, y que se basa en financiación dirigida a la modernización del sistema universitario español a través del impulso a proyectos e iniciativas en el ámbito de la digitalización.

2.2.2 Realizar el seguimiento de indicadores y compromisos de calidad de cartas de servicios

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

2.3.1 Establecer la metodología y herramientas para medir la percepción de los usuarios en función de los servicios prestados

Este apartado se ha trabajado con el área de Innovación y Prospectiva, se detalla los avances en sus actividades.

2.3.2 Establecer las herramientas para medir el clima laboral del PAS

Se constituyó un grupo de trabajo, que permitió definir los contenidos de la encuesta de satisfacción laboral y formular las líneas generales del procedimiento para su aplicación, que han quedado recogidas en el procedimiento: "PRE 03.1.1 Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral del Personal de Administración y Servicios", presentada al Comité de Calidad, y pendiente de aprobar.

Con esas líneas, se realizó la encuesta y actualmente estamos en fase de análisis de los resultados y elaboración de propuestas para su presentación al Gerente. Asimismo, se ha remitido a las diferentes unidades con un mínimo de respuestas, el informe de la misma, a fin de que puedan analizarla y tenerla en cuenta de cara a las propuestas de mejora de la unidad.

En este periodo se ha llevado a cabo la encuesta de clima laboral y se han remitido los resultados a las unidades lo que permite tener una herramienta importante para avanzar en la detección de los problemas.

Objetivo estratégico 3: Desarrollar una administración universitaria profesionalizada

3.3: Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la evaluación del desempeño

3.3.1 Reconocer en el currículum laboral de People Soft la participación en los procesos de calidad

En torno a esta acción se han venido dando los siguientes pasos:

Elaboración de una propuesta de “Instrucciones acerca de los Agentes de Calidad del Sistema de Garantía de Calidad de los Servicios”, estableciendo las condiciones para el reconocimiento de la participación en los procesos de calidad, y que fue aprobada por el Gerente con fecha 27/07/2020.

Solicitud a la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área de Recursos Humanos para incorporar a la aplicación Peoplesoft (eGestión del empleado) un apartado que nos permitiera dar de alta y gestionar los miembros que participan en los distintos grupos establecidos en las instrucciones de gerencia.

Dar de alta a todos los participantes. Actualmente se hace directamente desde el área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios, aunque hemos planteado la posibilidad de que pueda gestionarse desde las diferentes unidades y servicios, pudiendo supervisarse desde la Inspección.

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.

Para el desarrollo de esta acción hemos creado una página en la web del área de Calidad y Mejora, apartado Calidad de los Servicios (<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/sellos-de-calidad>) en la que hemos recogido los resultados de una primera recopilación de información acerca de las menciones y sellos obtenidos. Información que iremos completando con la colaboración de las diferentes unidades. Así mismo vamos a establecer mecanismos para darlos a conocer a través de nuestras redes sociales y medios de difusión.

3.4: Profesionalización del empleado público en calidad

3.4.1 Identificación de recursos disponibles

Esta acción está orientada a identificar y/o desarrollar herramientas de gestión que puedan ayudar en el desarrollo de la política de calidad.

3.4.2 Ofertar planes formativos que tengan aplicación directa en la consecución de la calidad de la Universidad de Zaragoza

Aparte de la todas las reuniones y encuentros mantenidos, en los que se incluyen elementos formativos, este curso hemos ofertado dos cursos dentro del Plan de Formación de UNIZAR 2020.

- **Curso dirigido al personal de apoyo a los procesos de calidad en centros.** (2ª edición). Se realizó durante los días 19, 20, 21, 22 y 26, 27, 28, 29 de octubre (lunes a jueves de 12,30 a 15 h).

En la edición anterior participaron 24 personas. La encuesta de valoración fue cumplimentada por 23 personas, obteniéndose una valoración muy positiva.

- **Curso Calidad Servicios.** Orientado a presentar el Plan de Calidad, se realizó durante los días 16, 17, 18 - 23, 24 y 25 noviembre.

3.4.3 Utilizar los recursos de formación en aula virtual para la tutela del desarrollo de tareas vinculadas con la calidad

Estamos valorando la posibilidad de ofrecer a los grupos de trabajo y círculos de calidad materiales de modo virtual para acompañar su tarea:

- Formación básica en materia de calidad, a través de la plataforma de docencia virtual Moodle.

Autoformación: cursos grabados, tutoriales... de modo que los trabajadores interesados puedan realizarlo y mejorar sus competencias en materia de calidad.

2.2 Actividades del área de Innovación y Prospectiva

El trabajo del área de Innovación y Prospectiva durante el curso 2020-2021 ha estado marcado por las consecuencias de la pandemia en la formación universitaria. Todas las instituciones y entidades que procesan información sobre la educación superior han querido medir el impacto del Covid-19 en esta. Recabar datos sobre los cambios en la docencia, en la gestión económica o en la prestación de servicios ha sido una línea más de trabajo durante este periodo. De hecho, CRUE Universidades Españolas inició un grupo de trabajo, en el que participó el área de Innovación y Prospectiva representando a la Universidad de Zaragoza, para identificar los indicadores más representativos y que podían ayudar en la toma de decisión.

Además de esto se ha seguido prestando apoyo en el impulso del Plan General de Gestión y la Mejora de la Calidad de los Servicios (PGMCS) al equipo de la Inspección General de Servicios. Desde el área se ha experimentado y trabajado con las encuestas de satisfacción para los servicios. Se puso en marcha un plan piloto a través de la Sede Electrónica con el Área de Administración electrónica que permitió rápidos resultados.



Y paralelamente se siguieron explorando otras soluciones que facilitarían la integración con DATUZ, el sistema gestión de datos de la Universidad. Lo que llevó a un nuevo desarrollo en Atenea, la plataforma de encuestas y que acaba de entrar en la última fase de pruebas antes de hacer su uso extensivo a todos los servicios



Otra de las acciones del Plan General de Gestión y la Mejora de la Calidad de los Servicios (PGGMCS) ha permitido habilitar un espacio web para promocionar tecnologías que pueden facilitar el trabajo a la plantilla de la Universidad de Zaragoza. Desde el área se trabaja y experimenta con ellas y, cuando pueden hacerse extensivas, se difunden. Se ha estado trabajando en la gestión de proyectos y en la organización del trabajo también.

inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/tecnologia-que-ayuda

Directorio | Univers... | Formación Estefanía | Salitas | posgrado | Dario | COSAS QUE HACER | Contador luz | devolver

Tecnología que ayuda

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



Nuestras últimas aportaciones:

23/12/2020 - OneNote y Trello. Nuestra experiencia con dos herramientas para la gestión de proyectos

19/11/2020 - Un teléfono en el ordenador. Facilitar la atención telefónica durante teletrabajo

15/04/2020 - ¿Cómo configurar Alfresco como unidad de red?.

Este año se ha continuado dando apoyo en la gestión del cálculo de la descarga docente por gestión de departamentos dotándola en esta segunda edición de mayores controles y diseñando propuestas para automatizar su generación que podrían ponerse en marcha para la siguiente edición

Descarga docente 21/22 por gestión de los Departamentos

En el presente documento se relacionan las horas de descarga docente por la gestión de los Departamentos para el curso 21/22 publicada el 30 de junio de 2021 y elaborada siguiendo la resolución de 4 de abril de 2019, del Rector de la Universidad de Zaragoza, que establece el régimen de dedicación docente y retribuciones de los cargos académicos y responsables de la gestión de los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios de Investigación propios de la Universidad de Zaragoza. Para su mejor comprensión, se detallan los criterios que se relacionan a continuación. En la tabla de resultados, se destaca en rojo los datos que han servido para hacer el cálculo y en azul las horas resultantes.

Tabla 1. Criterios

Criterio	Definición	Código en la tabla Zona Datos (rojo)	Código en la tabla Zona Horas (azul)	% de Horas a repartir	Número de Horas a repartir
Criterio (a)	Descarga constante	ZDa	ZHa	20%	1.240
Criterio (b)	Número de profesores a TC	ZDb	ZHb	20%	1.240
Criterio (c)	Número de profesores asociados + PIF	ZDc	ZHc	12%	744
Criterio (d)	Número de áreas con más de 10 profesores a TC	ZDd	ZHd	10%	620
Criterio (e)	Número de sedes adicionales	ZDe	ZHe	12%	744
Criterio (f)	Número de alumnos matriculados	ZDf	ZHf	8%	496
Criterio (g)	Número de grupos docentes	ZDg	ZHg	8%	496
Criterio (h)	Créditos definidos en los planes de estudios	ZDh	ZHh	6%	372
Criterio (i)	Prácticas externas reconocidas	ZDi	ZHi	4%	248

Tabla 2. Descarga docente por gestión de Departamentos

DATOS										HORAS										
le profesores a TC	le profesores asociados	le áreas con más de 10 a TC	le sedes adicionales	le alumnos dos	le grupos docentes	definidos en los planes	externas reconocidas	constante	le profesores a TC	le profesores asociados	le áreas con más de 10 a TC	le sedes adicionales	le alumnos dos	le grupos docentes	definidos en los planes	externas reconocidas				

El equipo de la Inspección General de Servicios, desde el área de Innovación y Prospectiva, también se ha responsabilizado de dirigir un el Grupo de Trabajo del Nuevo modelo formativo PAS con el objetivo de proponer modificaciones que actualicen, flexibilicen y mejoren el plan de formación del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza, objetivo incluido también el PGGMCS.

El grupo ha identificado seis líneas de trabajo en las que está actuando. La primera trata de evaluar la adaptación y satisfacción del actual plan. La segunda línea busca mejorar la presentación de la oferta para que resulte más accesible e intuitiva. También ha comenzado a diseñar un plan de autoformación. Como consecuencia de las actuaciones se está trabajando en la supresión del papel en el proceso de certificación, una de las primeras líneas de un proceso más ambicioso de simplificación administrativa que abarca a toda la gestión de la formación en la Universidad de Zaragoza. Por último, también se está trabajando en las sinergias con otras administraciones e instituciones para mejorar y enriquecer la oferta.

DATUZ

El sistema de gestión de datos de la Universidad, DATUZ, es uno de los ejes de trabajo más relevantes del área. Este sistema, una fuente fiable y contrastada de la información universitaria, ha ampliado durante el presente curso nuevas funcionalidades

El proyecto DATUZ integra un módulo de toma de decisión con información más compleja y amplia destinada a personal que precisa generar informes detallados. En este módulo, que se conoce como rol avanzado, se han incorporado nuevas medidas. En concreto los equivalentes a tiempo completo de los estudiantes matriculados, un criterio definido por SIIU utilizado para dimensionar universidades. También el equivalente para PDI, en este caso, según el criterio CRUE, en los cubos en los que aparece. Otra medida que, tras su implantación era necesaria para la gestión de sus usuarios, es la relativa a los sexenios de transferencia obtenidos por los investigadores.

También se ha incorporado el cálculo del número de tesis dirigidas o codirigidas (con o sin mención internacional) de los programas de doctorado regulados por el RD 99/2011 por los investigadores (cubo de RRHH de Investigación).

El equipo también ha trabajado para disponer en DATUZ de la estructura de profesorado definida por la EUPLA en sus estudios de grado, paso previo para que pudiera consultarse desde la web de estudios (estudios.unizar.es).

Durante el presente año se ha seguido trabajando en el desarrollo del proyecto de apoyo en el diseño e implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad en Centros de cara a su certificación y posterior Acreditación Institucional por el Consejo de Universidades, de indicadores para la acreditación de los centros. Todo esto prestando su habitual apoyo en los procesos de acreditación de los centros o institutos de investigación mientras avanzaba en la automatización de indicadores que simplifiquen esta labor.

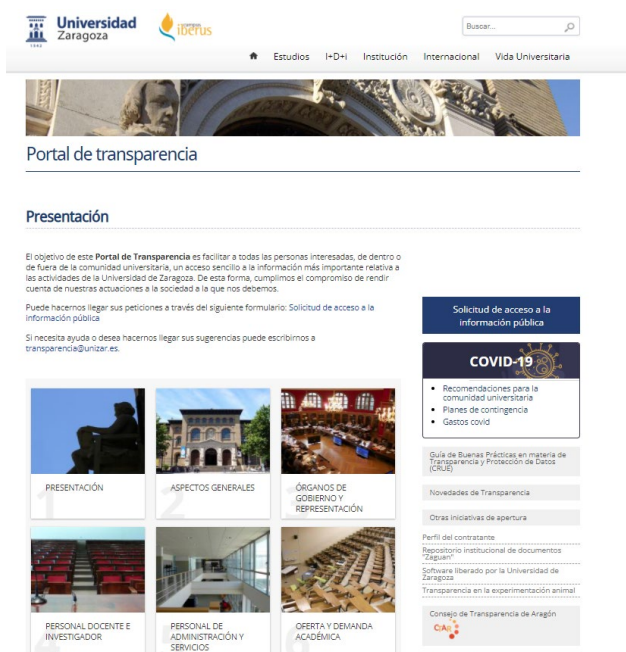
Se ha mantenido el trabajo para ganar robustez en la carga diaria y semanal de la información de DATUZ así como en la transferencia de información al portal de Transparencia y al del Gobierno de Aragón que permiten incluir en el ámbito internacional nuestros datos. Siguen abiertas las líneas de trabajo para integrar más información en DATUZ.

El área de Innovación y Prospectiva también ha atendido diversas demandas de información, como por ejemplo la realizada de Fundación Once para un estudio de integración universitaria o con los planes de igualdad de la Universidad de Zaragoza.

TRANSPARENCIA

Uno de los compromisos más importantes de la Universidad con la Ciudadanía, su apuesta por la Transparencia, debe ser sostenido con una información veraz, actualizada y completa en el portal de Transparencia. El campus ha elegido la metodología MESTA para trazar una línea de trabajo exigente en cuanto a rendición de cuentas. El área de Innovación y Prospectiva ha desarrollado diversas acciones para

superar su evaluación y los controles de seguimiento tanto de MESTA como del Ranking de Transparencia de Universidades.



Además, para facilitar el seguimiento de las novedades en transparencia se ha habilitado un espacio web <https://inspecciongeneral.unizar.es/innovacion-y-prospectiva/novedades-en-transparencia> en el que durante el pasado curso se han ido anunciando las novedades como las introducidas en el perfil público del personal investigador y contestando consultas recurrentes como las de la obligatoriedad de publicar las actas de facultad.

Del análisis de la información publicada y la búsqueda de coherencia de criterios han salido varias líneas de trabajo como las relacionadas con la identificación de estudiantes y docentes extranjeros que finalmente solicitan la nacionalidad española. Esta iniciativa llegó a trasladarse a CRUE por su interés al detectar que podría afectar a los datos publicados a nivel nacional.

El análisis en el tiempo de las peticiones de información pública recibidas ha permitido identificar peticiones complejas pero recurrentes, como las de progenitores que desean conocer el expediente académico de sus descendientes. Se ha elaborado un procedimiento que detalla las circunstancias bajo las que pueden acceder a esos datos personales que se difundirá próximamente.

En lo relativo al detalle de las peticiones del curso, las cifras son las siguientes:

PETICIONES		
Resolución	Sept-dic 2020	Enero- agosto 2021
Concedida	6	14
Inadmitida	1	8
TOTAL	7	22

Se ha presentado una reclamación ante el Consejo de Transparencia que están pendientes de resolución. Durante el año se ha recibido el resultado de la reclamación presentada en el curso anterior siendo esta desfavorable a la institución.

RANKINGS

La Inspección General de Servicios asume la gestión administrativa para facilitar la información a los distintos rankings de la educación superior. La política es trabajar por mantener o incrementar la autonomía así como identificar posibles áreas de mejora.

Uno de los más relevantes trabajos es esta línea ha sido asumir la tercera fase de la elaboración del ranking CYD y U-Multirank buscando impactar positivamente en la reputación de la institución.

Merece la pena destacar el esfuerzo volcado en el ranking Shanghai y el QS que ha permitido ganar un 9% y un 15% respectivamente de autonomía en la gestión. En el siguiente cuadro pueden comprobarse la evolución de los porcentajes y el volumen de información extraído de DATUZ, que se consolida como fuente robusta y fiable.

Ranking	Descripción	%DATUZ	% Autonomía	Tendencia
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (general)	79,40%	79,40%	
THE	THE WUR Times Higher Education/ World University Rankings (por subject)	79,40%	79,40%	
ARWU Shanghai	ARWU Shanghai	64,3%	75%	↑
Thomson Reuters/ Clarivate Analytics	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (general)	78,1%	78,1%	
Thomson Reuters/ Clarivate Analytics	Thomson Reuters/ Clarivate Analytics (por subject)	86,3%	86,3%	
QS	QS	58%	74,2%	↑

Se ha trabajado también en el ranking CYD y U-Multirank aunque los resultados estarán disponibles a primeros del 2022. Además, esta búsqueda de la centralización en la obtención de datos y de la eficiencia en la respuesta también se ha extendido a otros estudios con impacto en la imagen del campus y cuyo resultado se refleja en la tabla siguiente:

Mejora en la autonomía y en la centralización de los indicadores a través de DATUZ

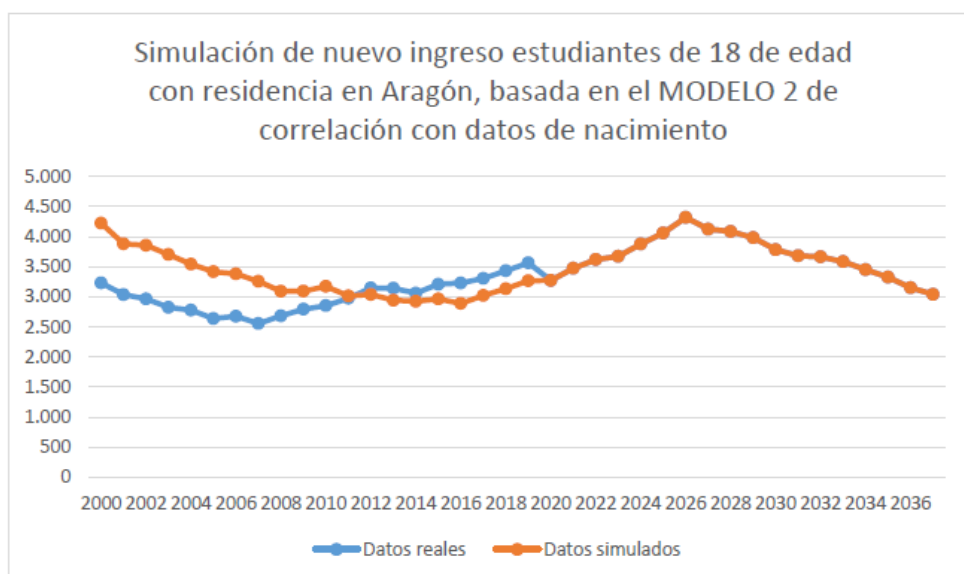
Estudios	Grado de autonomía y de indicadores
La Universidad española en cifras-CRUE	Se mantiene el porcentaje de autonomía, un casi 21% de datos obtenidos de DATUZ y un 65% de autonomía en la obtención de datos
El Mundo	Se mantiene el porcentaje de autonomía: % autonomía: 37,25% indicadores DATUZ: 21,57%

Durante este curso se ha mantenido la participación del campus público aragonés en las siguientes clasificaciones mundiales: THE mundial, CYD y U-Multirank, ARWU-Shanghai, QS, Thomson Reuters/Clarivate Analytics, "La Universidad española en cifras" de la CRUE.

PROSPECTIVA

En cuanto a la obligada mirada al futuro, como parte de su labor de prospectiva el área ha realizado y entregado un análisis sobre demografía y matrícula universitaria en estudios de grado que, entre otras conclusiones, prevé que en los próximos años, de mantenerse la tendencia actual, el número de matriculados siga creciendo hasta el curso 2026/27 para, a continuación, iniciar una caída hasta alcanzar cifras similares a las actuales en el entorno del curso 2035/36. Como continuación de este trabajo está en proceso un análisis más detallado del comportamiento de la población mayor de 25 años, un colectivo con unas necesidades formativas diferenciadas.

Gráfico 17. Predicción de matrícula de nuevo ingreso de 18 años de edad en UNIZAR con residencia familiar en Aragón basada en el modelo 2 de correlación entre nacimientos en Aragón y nuevo ingreso a la edad de 18 años entre 2013 y 2019



2.3. Actividades del área de Inspección

ACTUACIONES INSPECTORAS

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

1. Seguimiento del cumplimiento del P.O.D.

El seguimiento del cumplimiento del POD puede consultarse en detalle en el informe que, con la documentación que conforma el Plan de Ordenación docente, se publica en la web:

https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/POD/Publicacion_POD/seguimiento2020.pdf

Adicionalmente al informe, se facilitan en esta memoria indicadores del volumen de actividad de seguimiento:

Análisis de documentación (Horarios, fichas de planificación y fichas de incidencias)				
Total registros analizados	Fichas de planificación	Fichas de Incidencias	Informes departamentales elaborados	Informe general
6816	1093	129	55	1

2. Procedimientos del área de Inspección

En este curso se presentó la propuesta de normativa de disciplina académica propia de la Universidad de Zaragoza elaborada por la Inspección de Servicios, ante la dificultad de aplicación del Decreto de Disciplina Académica de 8 de septiembre de 1954. Ante la puesta en marcha durante 2021 de la tramitación de la nueva regulación legislativa en esta materia de la Ley de Convivencia Universitaria, esta propuesta ha quedado paralizada.

3. Página web de propiedad intelectual y plagio del área de Inspección.

En este curso académico se ha comenzado con el diseño y dotación de los contenidos de la página de propiedad intelectual y plagio del área de Inspección.

4. Inspección de docencia presencial en centros

Durante el curso 2020-2021, a partir del mes de abril de 2021 -una vez que la situación de alerta sanitaria lo ha permitido- se han realizado actuaciones de inspección de cumplimiento de POD en centros propios que no habían podido ser sometidos a esta actuación en el curso anterior por la pandemia sobrevenida.

Así, se ha realizado la inspección de la docencia en un total de 74 aulas de cinco centros propios (cuatro del campus de Huesca y uno del campus de Zaragoza):

CENTRO	Aulas inspeccionadas	Incidencias / Observaciones
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	34	3
Escuela Politécnica Superior	13	3
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	14	10
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	9	3
Facultad de Empresa y Gestión Pública	4	0
Total	74	19

De las incidencias detectadas no se desprende ninguna irregularidad relevante, por lo que no han sido necesarias actuaciones de inspección ulteriores.

5. Plan piloto de inspección de docencia no presencial

En este curso, el área de Inspección ha diseñado y realizado en la Facultad de Economía y Empresa una experiencia piloto de obtención de datos sobre la docencia no presencial impartida en el primer semestre del curso, para lo que se elaboró una encuesta online que se remitió para su cumplimentación a los delegados de estudiantes de todas las titulaciones del centro, y cuyas respuestas se facilitaron a los coordinadores de las titulaciones para que, por su parte, elaborasen un informe.

La bajísima participación del alumnado (7 respuestas en total) y cuatro informes de los coordinadores, ha impedido obtener resultados relevantes de la experiencia.

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

Una de las actividades del área de Inspección ha sido el seguimiento del cumplimiento de plazos fijados en el calendario académico para el cierre de actas de las distintas convocatorias del curso 2020-2021 realizado por la Inspección General de Servicios (IGS):

En este curso académico se ha podido realizar el seguimiento de las tres convocatorias, a diferencia del pasado en que, por la situación de pandemia, no se realizó el seguimiento de la convocatoria de junio.

Como resultado se han constatado en cada convocatoria los siguientes porcentajes de actas cerradas en plazo (clasificadas según correspondan a titulaciones de Grado o de Máster Universitario):

CONVOCATORIA	PORCENTAJE DE ACTAS CERRADAS EN PLAZO		
	Grado	Máster	Media global
FEBRERO	71%	65%	70%
JUNIO	83%	80%	82%
SEPTIEMBRE	93%	74%	89%

Atendiendo a la situación de pandemia, la inspección requirió el cierre de las actas e información de la causa del retraso al profesorado responsable de las actas abiertas dos semanas después de la fecha límite para las convocatorias de febrero y junio y de diez días para la convocatoria de septiembre (dadas las mayores implicaciones que el retraso en esta última convocatoria tiene):

CONVOCATORIA	Fecha contacto	REQUERIMIENTO DE CIERRE E INFORMACIÓN		
		nº profesores	nº respuestas	% respuestas
FEBRERO	22/02/2021	168	141	84%
JUNIO	16/07/2021	59	55	93%
SEPTIEMBRE	27/09/2021	278	223	80%

7. Procedimientos disciplinarios

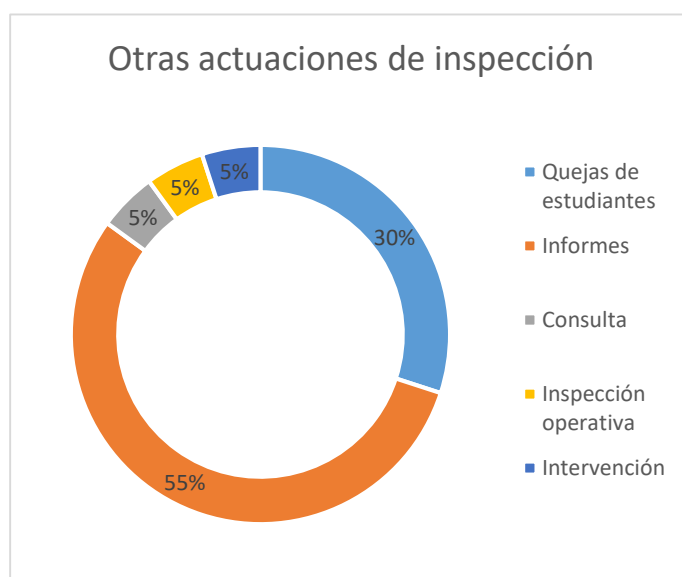
Derivados de la actividad inspectora, en este curso académico se han tramitado un total de 7 procedimientos disciplinarios: cinco de personal docente e investigador (71%) y dos de personal de administración y servicios. (29%).

8. Otras actuaciones inspectoras

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

Seis quejas de estudiantes (cinco de estudios de grado y uno de formación permanente).

Once informes a solicitud de órganos universitarios que han versado sobre plagios y/o copias e incidentes en exámenes de estudiantes, incompatibilidades de personal, asignación de espacios, normativa de evaluación del aprendizaje, uso adecuado de las redes sociales de la Universidad de Zaragoza, y actuación del personal conforme al código de conducta de los funcionarios públicos.



Una consulta de centro propio sobre resoluciones de reclamación-queja de estudiantes.

Asimismo, se ha realizado, también a solicitud de órganos universitarios, una inspección operativa en relación con una estructura universitaria y diversos conflictos en relación la misma finalizando con algunas propuestas de actuación en el ámbito disciplinario.

Se ha atendido una petición de intervención ante un ataque informático -hacker- sufrido durante el desarrollo online de una actividad universitaria con acceso libre.

En aquellas actuaciones que se han observado indicios de delito se ha procedido a elevar propuestas de comunicación al Ministerio Fiscal o la Policía.

9. Secretariado de órganos de negociación.

Adicionalmente a las labores de la inspección, durante el curso 2020-2021, 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 20-21	Actas aprobadas
MNUZ	4	4
Mesa de PDI	25	24
Mesa de PAS	8	7
Com. Protocolo acoso sexual	4	4
Comisión Convenio-pacto PAS	1	0
Comisión Convenio PDI	1	1

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 POD de la Universidad. Definir el encargo docente de cada curso, colaborar 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 P.O.D.

El proceso de elaboración del plan de ordenación docente (POD), que conduce en particular a la modificación anual de la relación de puestos de trabajo (RPT), conlleva varias tareas, particularmente la determinación del encargo docente y su distribución, tradicionalmente denominadas fase previa o cero; fase primera y fase segunda. El proceso se desarrolla por instrucción del vicerrector con competencias en profesorado, quien mantendrá informado al Consejo de Gobierno, órgano al que corresponde aprobar el encargo docente general de la Universidad y fijar los criterios generales para distribuir y priorizar los recursos disponibles.

Fase previa o fase cero:

En esta fase se trata de determinar la docencia a impartir, tanto la oferta de asignaturas como la adscripción a áreas de conocimiento:

- altas y bajas de asignaturas
- número de grupos de docencia
- número de estudiantes previstos
- asignaturas optativas con pocos estudiantes
- asignaturas que se impartirán total o parcialmente en inglés
- adscripción de asignaturas o materias de planes nuevos a áreas de conocimiento
- variaciones en vinculación de asignaturas (origen/destino)
- modificaciones en el listado de áreas vinculadas y la disponibilidad docente inicial, disponibilidad total de profesores en términos docentes, descontando eventualmente de ella reducciones reconocidas por diversas ocupaciones de gestión

Fase 1: Encargo docente de las asignaturas

Tareas a realizar en esta primera fase del POD:

- Definir el encargo docente, proponiendo el desarrollo de las asignaturas en actividades de enseñanza-aprendizaje, identificando los cambios con respecto al curso anterior.
- Solicitar nuevos puestos cuando la disponibilidad sea insuficiente para atender el encargo.
- Solicitar igualmente las transformaciones de contratos y plazas, renovaciones, etc., que corresponda
- Aprobar las modificaciones más relevantes de la RPT en el año, así como de otras plazas de plantilla fuera de la RPT (a término, por circunstancias diversas)
- Revisar la planificación, en particular cuando se produzca denegación de solicitudes, y ratificarla en junta de centro para establecerla y publicarla como POD del curso siguiente.

Fase 2: Encargo docente de los profesores

El objetivo de esta segunda fase es distribuir el encargo previamente *fijado* e informado en la fase 1, de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación y así formalizar las obligaciones de cada profesor.

Cada curso académico, la Unidad de Planificación y Organización Docente trabaja en 3 cursos:

- Finalización del curso (2019-20): cerrar y guardar listados, archivar fichas firmadas por los profesores para enviar al Archivo General de la Universidad, etc.
- Curso 2020-21: atender y resolver todas las incidencias y modificaciones que surjan tanto en las asignaturas como en la aplicación informática.
- Planificación del curso 2021-22, a partir del plazo de finalización de la matrícula de un curso, la Unidad de P.O.D. inicia la planificación del próximo curso. En la planificación del 2021-22, se han realizado importantes modificaciones, tanto en la aplicación informática como en la introducción de nuevas titulaciones o modificación de planes.

Durante el curso 2020-21

- 1) se han impartido en la Universidad de Zaragoza:
 - Número de titulaciones: 57 Grados, 5 Programas conjuntos de Grado, 57 Másteres y 3 Programas conjuntos de Máster
 - Modificaciones de planes: Graduado en Geología, Graduado en Filosofía, Graduado en EE. Clásicos, Graduado en Filología Hispánica, Grado en Historia, Grado en Historia del Arte, Graduado en Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación, Máster en Ingeniería Electrónica, Máster en Ingeniería de Telecomunicación, Graduado en Fisioterapia, Máster de Profesorado, Grado en Turismo, Grado en Psicología,

En los Centros adscritos:

- La Almunia: 4 Grados, y un Programa conjunto
 - Escuela de Turismo: 1 Grado
 - Centro adscrito La Defensa : 1 Grado y 1 Máster
 - Escuela de Enfermería de Huesca: 1 Grado
 - Escuela de Enfermería de Teruel: 1 Grado
- 2) número de llamadas y mensajes resueltos: teniendo en cuenta que tenemos consultas, de los tres cursos en los que trabajamos a la vez, y que atendemos a todos los centros, departamentos y profesores de la Universidad, sería difícil calcular, todos los mensajes y llamadas telefónicas recibidos y enviados, sirva de ejemplo que hemos modificado 212 asignaturas en las distintas fases del POD (introducción de asignaturas, adscripción áreas, modificaciones del encargo o de la asignación de profesorado a las asignaturas) y que cada modificación implica como mínimo 4 mensajes hasta que se resuelve. A lo que hay que sumar las consultas que no implican modificación y que son bastantes.
 - 3) Modificaciones en la aplicación informática por cambios en la normativa:
 - Nueva pantalla para los departamentos: reconocimiento de asignaturas especiales de los cursos 2016-17 y 2017-18, con el correspondiente nuevo listado para facilitar la información.
 - Gestionar los datos de TFG-TFM-Prácticas, antes de contabilidad especial
 - Nuevo listado de indicadores para la Directora de Secretariado de Ordenación Docente.
 - Nuevos modelos de solicitudes de colaboración en la docencia
 - Modificación en la pantalla de introducción de datos de fase 2
 - Modificación en los controles de fase 2
 - Modificación ficha del profesor

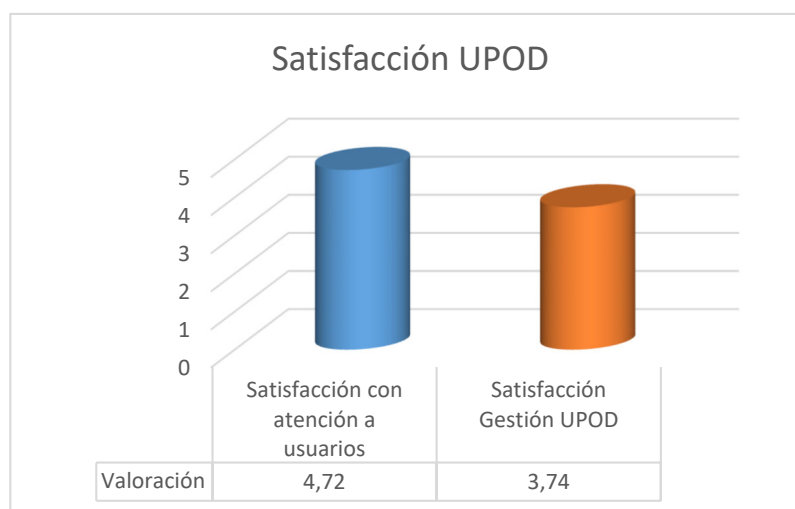
- Carga de las asignaturas (añadimos el plan)
- Cálculo de encargo de TF y Prácticas para los PIF (para cuando había codirectores)
- Cálculo de encargo por participación en tribunales TFM (para que incluyese a los estudiantes que habían suspendido y volvían a presentarse)
- Cálculo de obtención de codirectores en tesis cuando había profesores externos (no se estaba haciendo bien por un cambio que habían hecho en SIGMA)
- Control de Asociados (contabiliza el encargo de tipo 1 a 6).
- Nuevo listado (513) sobre indicadores, para resolver las urgencias
- Nuevo listado (514) para la carga de asignaturas
- Modificaciones en los listados 207, 218, 505, y 511 y en la ficha de POD

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

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

Datos resultados encuestas satisfacción UPOD	Puntuación (sobre 5)	Nº encuestas realizadas
Encuesta de satisfacción con atención a usuarios	4,72	29
Encuesta de satisfacción Gestión UPOD	3,74	89

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



3.CONCLUSIONES

El artículo 2 del Reglamento nos señala como un órgano estratégico y por ello no es de extrañar el progresivo incremento de la participación de la IGS en actividades de carácter transversal en la institución. Sin duda esto evidencia nuestra consolidación como unidad y el impulso de la institución a todas estas funciones que se nos encomiendan. Por ello, apostando por la modernización aportamos nuestro trabajo y conocimiento en: transparencia, datos, calidad, mejora, innovación, prospectiva y realización de encuestas entre las más destacadas. Estas funciones se completan con la evaluación, la inspección y el seguimiento que permita el análisis y posterior utilización de las conclusiones obtenidas para la mejora continua.

Art.2

1. La IGS se configura como el órgano estratégico especializado de inspección, asesoramiento, innovación, prospectiva, mejora, evaluación y calidad de la Universidad de Zaragoza, para lograr una mayor eficacia, eficiencia y calidad de las titulaciones y de los servicios de la Universidad de Zaragoza y en la utilización de los recursos públicos.

2. Para el cumplimiento de sus fines, la IGS actuará con total independencia y autonomía funcional respecto de cualquier estructura de la Universidad de Zaragoza, sus órganos colegiados o unipersonales y de su personal docente e investigador y de administración y servicios. La IGS dependerá orgánicamente del Rector, sin perjuicio de las competencias delegadas en materia de personal.

Debemos destacar lo positivo de la participación en todos estos proyectos, a la vez que podemos señalar como aspecto a reflexionar y mejorar, la dificultad que todavía tienen algunas unidades en participar en las tareas novedosas que se les plantean, bien sea por sobrecarga de trabajo o por falta de motivación y concienciación de la necesidad de estos cambios. Esto puede ser una de las líneas en las que debemos seguir trabajando y buscando soluciones desde la IGS puesto que avanzar es tarea de todos.