

Resolución de 9 de octubre de 2019, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios curso 2019/2020 de la Universidad de Zaragoza.

INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD

La Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza, aparece regulada **en el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza, aprobado por Acuerdo de 5 de diciembre de 2018** del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza y publicado en el Boletín Oficial de Aragón el 31 de diciembre de 2018.

La Exposición de Motivos del Reglamento señala las normas, tanto de la propia Universidad como de ámbito estatal y autonómico, que encuadran la existencia de esta Unidad. Por una parte, los artículos 111, 135 y 171 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y por otra, el artículo 16 del Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario, que recoge la obligación de constituir el servicio de inspección, así como el artículo 98. 1 de la Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón que recoge un reconocimiento implícito a la existencia de una Inspección universitaria.

En abril de 2019 se inician las actuaciones para la implantación de la Inspección General de Servicios con el nombramiento de la Directora de la Inspección y posteriormente, el 14 de mayo se aprueba la Relación de Puestos de Trabajo de la Unidad quedando estructurada en tres áreas: el Área de Calidad y Mejora, el Área de Innovación y Prospectiva y el Área de Inspección. Estando ubicada entre la segunda y la tercera planta del edificio Interfacultades en el Campus San Francisco.

Si bien la Inspección General de Servicios es una nueva estructura, incorpora unidades con amplia trayectoria en la Universidad como son la Unidad de Calidad y Racionalización y la Unidad de Planificación y Organización Docente, así como algunos puestos de trabajo de nueva creación. Se reestructura y se dota de una Dirección para poder asumir las competencias y funciones que se le asignan en el Reglamento de la Inspección General de Servicios. Por ello, la puesta en marcha de las nuevas funciones, comporta un previo estudio de las mismas y establecimiento de las interconexiones necesarias en el funcionamiento de las Unidades existentes dentro de la nueva organización, así como determinar las nuevas funciones que a partir de ahora deben llevar a cabo, creación de una dinámica de trabajo en equipo e intercambio de información que ayude a una buena comunicación.


Subdirección de Calidad y Mejora

Las funciones establecidas en el Reglamento vienen a coincidir en gran parte con las que se realizan o han realizado. Se incluye en este plan de actuación el estudio del estado actual de las acciones que deben retomarse o impulsarse. Igualmente hay cuestiones relacionadas con la Calidad de los Servicios que deberán canalizarse de acuerdo con la Comisión que debe elaborar el plan general de gestión y mejora de los servicios de la Universidad de Zaragoza.



2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98>

CSV: 2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	09/10/2019 11:25:00	

Subdirección de Innovación y Prospectiva

Esta subdirección es de nueva creación, aunque una parte de sus funciones se venían realizando por la Unidad de Calidad y Racionalización anterior y trabajará en estrecha coordinación con la Subdirección de Calidad y Mejora puesto que el área de Datos es de gran importancia para el funcionamiento de ambas. También se incluyen en su competencia las funciones necesarias para que la Institución cumpla la legislación en materia de Transparencia.

Desde esta área se desarrollarán las labores que permitan la modernización del servicio público además de los procesos de gestión de la Innovación y mejora. También serán objeto de su competencia la elaboración de informes, estudios y elaboración de propuestas de mejora que contribuyan a un mejor conocimiento de la institución y su proyección al futuro.

Subdirección de Inspección

Mantiene las funciones que venía realizando en la Unidad de Planificación y Organización Docente y se incorporan funciones de Inspección que no afectan exclusivamente a la Docencia. Se incorporan funciones relacionadas con el seguimiento de los procedimientos de calidad así como tramitación de quejas no contestadas.


ACTIVIDADES PREPARATORIAS

Entre las actividades preparatorias para el comienzo de funcionamiento de la Inspección General de Servicios, se van a realizar distintas reuniones tanto con los Vicerrectores como con Gerente y Defensora Universitaria, Consejo de Estudiantes y todos aquellos agentes que puedan aportar información que permita la correcta ejecución de la competencia atribuida a la Unidad. Teniendo siempre en cuenta la dependencia y dirección del Rector de la Universidad.

Se desarrollarán:

- Objetivos para la Puesta en marcha de la Inspección General de Servicios: Elaboración Carta de Servicios
- Presentación a la comunidad universitaria del servicio
- Objetivos de cada Subdirección y del conjunto de la Inspección
- Cronograma de tareas
- Procesos de la Inspección General de Servicios
- Procedimientos. Tras la creación de la nueva estructura es de gran importancia desarrollar sus procedimientos para un correcto funcionamiento, crear documentación base para actuaciones previas, Mediaciones y Expedientes Disciplinarios.
- Actividades de difusión y formación del personal de la Inspección cuando fuese necesario (web, reuniones, cursos de formación). Dar a conocer la Unidad y sus

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98>

CSV: 2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	09/10/2019 11:25:00	



propuestas de trabajo para lo cual se creará una página web de la I.G.S. Conocer el trabajo de otras Inspecciones dentro del conjunto del G9 y la CRUE.

- Crear una nueva cultura a través de una comunicación bidireccional que combine las actividades de difusión y formación con una escucha activa, empleando los canales digitales y telemáticos además de los mecanismos clásicos basados en el contacto personal.
- Establecer un mapa sobre el modelo y funcionamiento de los sistemas de inspección universitarios en el sistema nacional, con especial preferencia a los del conjunto del G9 y, a continuación, de CRUE, que permita, además del natural conocimiento de otros organismos similares, incorporar buenas prácticas y reutilizar la experiencia de otras instituciones.
- Colaborar en la constitución de la Comisión que elaborará plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios. El Reglamento de la I.G.S. hace recaer el peso de la elaboración de un plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios en esta Comisión que será pieza clave en el funcionamiento del sistema de calidad en la Institución universitaria.
- Colaborar en la elaboración del plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios. A la constitución de la Comisión mencionada en el párrafo anterior le seguirá la elaboración de este plan instrumento básico para las consiguientes funciones a desarrollar en relación con la calidad y su seguimiento y evaluación.

PLANIFICACIÓN CURSO 2019-2020

Se ha considerado que la planificación anual va a referirse al curso académico por considerar que un gran número de actuaciones de la Universidad se alinean en torno al calendario académico.

El Reglamento dedica su art. 7 a la Planificación de las actuaciones de la I.G.S. así como sus contenidos. Atendiendo a esto se va a fijar LA PLANIFICACIÓN PARA EL CURSO 2019-2020 con las peculiaridades que para el primer año de funcionamiento resulten necesarias para la implantación de la Unidad y al arranque de algunas de las actividades que se han detallado en las Actividades Previas.

También resulta necesario continuar con las tareas de las Unidades que ahora integran la I.G.S teniendo en cuenta que no está en marcha el Plan general de calidad de los servicios.

- Se continuará con la revisión y mantenimiento de datos publicados en las plataformas SIIU/DATUZ /Calidad de las Titulaciones. Apoyo a la elaboración de rankings, actividad que ha alcanzado un volumen importante y sigue creciendo.
- Apoyo en el plan de Acreditación Institucional de Centros.
- Coordinación del seguimiento anual de las titulaciones, así como de los procesos de renovación de la acreditación de titulaciones.



Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98>

CSV: 2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	09/10/2019 11:25:00	



- Plataforma Atenea y encuestas. Actuaciones en los diferentes niveles de UNIZAR para mejorar la calidad de esa información, tanto en los ítems que manejamos, como en el volumen de respuestas.
- Seguimiento, archivo y estadística de los procedimientos realizados.
- Revisión e impulso Cartas de Servicios con la implementación y especial atención al Seguimiento anual.
- Atender las demandas de información y mantenimiento del Portal de Transparencia.
- Seguir participando en las tareas relacionadas con la Administración Electrónica y la participación en el Comité de Administración Electrónica.
- Seguimiento del cumplimiento del P.O.D en visitas inspectoras ordinarias.
- Apoyo o Instrucción de expedientes disciplinarios.

1. *Actividades a desarrollar correspondientes al plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios*

En tanto en cuanto se lleve a cabo el plan mencionado, se seguirá colaborando con las acciones emprendidas en los ámbitos de Calidad de los Servicios:

- Grupo de trabajo para finalización del estudio de las funciones de los puestos de trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Formación para la Red de Personal de apoyo a los procesos de calidad en los centros mediante la impartición de un curso con los contenidos necesarios y especial atención a la acreditación institucional de centros.
- Estudio de la sostenibilidad intergeneracional: Edad en el PAS de la Universidad de Zaragoza.
- Detección de necesidades de formación en los ámbitos del PAS.
- Observatorio para la simplificación administrativa en coordinación con los procesos de administración electrónica.
- Acciones para favorecer trabajo en equipo e iniciativas colaborativas para desarrollar planes y acciones.
- Impulso de los Buzones de Buenas Prácticas.
- Análisis de Quejas y Sugerencias de la Universidad y traslado a planes de mejora de las unidades.
- Estudio de acciones de mejora de los colectivos con problemáticas especiales.

Tras la aprobación del plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios dará comienzo una fase inicial cuya finalidad será la de presentar dicho plan y sus implicaciones a los diferentes centros, servicios y unidades, principalmente a través de reuniones y visitas, con objeto de generar un clima de confianza incidiendo en el carácter “colaborador” y no “controlador”.



2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98>

CSV: 2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	09/10/2019 11:25:00	



2. Fijación de las unidades y/o servicios sujetos a evaluación, los aspectos y criterios a evaluar en materia de calidad, así como los métodos de evaluación y las actividades a realizar por la unidad de calidad y mejora

- Se solicitará la realización de autoevaluaciones que emanen del seguimiento de los indicadores establecidos en las Cartas de Servicios ya elaboradas por los centros y servicios.
- A aquellas unidades que carezcan de Carta de Servicios se les solicitará igualmente grado de cumplimiento de servicios y tareas encomendados.
- La unidad de calidad y mejora llevará a cabo las evaluaciones externas de aquellas unidades y/o servicios sujetos a evaluación a partir de las autoevaluaciones realizadas por los mismos.

3. La evaluación de la ejecución de los resultados de los programas y planes por la unidad de calidad y mejora para determinar, de conformidad con los criterios que se establezcan, el grado eficacia y eficiencia obtenidos y su adecuación a los objetivos programados

- Al hilo de la acreditación de centros, se pondrán en marcha sistemas de evaluación / auditoría. Impulsar esos sistemas también desde la perspectiva del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios estableciendo cuadros de indicadores para el seguimiento.
- Se comenzará el estudio de un plan piloto de evaluación para los centros que han establecido sus indicadores.

4. El programa de actuaciones inspectoras incluirá los objetivos y las actividades, así como delimitará, las estructuras, órganos, servicios o unidades que serán objeto de controles ordinarios, así como las técnicas y criterios a seguir en dichas inspecciones.

Objetivos:

- Dar a conocer a la comunidad universitaria el nuevo servicio de Inspección General de Servicios: funciones y competencias.
- Elaboración de documentación y establecimiento de técnicas y criterios a seguir en las inspecciones.
- Impulsar la elaboración de los *códigos éticos* en la Universidad de Zaragoza.
- Comprobar la programación docente aprobada por los centros para Grado y Máster así como su cumplimiento.
- Comprobar el grado de cumplimiento de los horarios de clases, tutorías y exámenes.
- Mejorar la cumplimentación y cierre de Actas de Calificación en los plazos establecidos.
- Realización de actividades ordinarias de inspección
- Realización de actividades extraordinarias de inspección
- Impulsar la elaboración de un procedimiento marco de mediación.



Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98>

CSV: 2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	09/10/2019 11:25:00	



Actividades:

1. Visitas a los diferentes centros, unidades y servicios tratando de generar un clima de confianza y colaboración con la IGS. Realización de reuniones con representantes de estudiantes para abrir una vía de comunicación que pueda permitir detectar actuaciones irregulares.
2. Elaboración y/o mejora de los diversos procedimientos de actuación inspectora.
3. Colaborar con diversos órganos de la Universidad en la elaboración de *los códigos éticos* en la Universidad de Zaragoza, aportando una visión técnica y participando en cuantas reuniones sean precisas. Una vez aprobados, velar por su cumplimiento
4. Realizar tareas de seguimiento del POD a través del análisis de la documentación de planificación específica.



2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98>

CSV: 2c10c7539e53a1c0ca133b8a418f0e98	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	09/10/2019 11:25:00	