

# PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CURSO 2020/2021



**Inspección General  
de Servicios**  
**Universidad 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.

Se presenta el segundo Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el curso 2020-21.

Nuestro primer ciclo anual ha servido para llevar a cabo las actuaciones de puesta en marcha de la unidad, presentación y difusión a la Comunidad Universitaria de nuestras funciones, puesta en marcha de las actuaciones planificadas que han arrancado con fuerza: elaboración del Plan General Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios, intervención en diversos conflictos, tramitación de aquellos expedientes disciplinarios que se han incoado durante este periodo. Todo ello en el marco extraordinario que ha supuesto para toda la sociedad la crisis sanitaria, participando en aquellas cuestiones en la que hemos podido aportar un valor añadido, por ejemplo, recogiendo buenas prácticas para la gestión con herramientas innovadoras. De todo ello se dará cuenta en la forma establecida en nuestra normativa.

La Inspección General de Servicios, se compone de tres subdirecciones trabajando de forma coordinada para conseguir los compromisos planificados. Estas son:

### **Subdirección de Calidad y Mejora**

Las funciones establecidas en el Reglamento se relacionan con la garantía de calidad de las titulaciones y en estos momentos con el apoyo decidido, al lado del Vicerrectorado de Política Académica, la Acreditación Institucional de Centros. Así mismo, se avanza en el apoyo a la calidad de los servicios para el cumplimiento del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza (Plan de Calidad en adelante).

### **Subdirección de Innovación y Prospectiva**

Esta subdirección continúa avanzando en el área de Datos así como en materia de Transparencia de forma muy estrecha con la Calidad. La Prospectiva, como herramienta necesaria para la proyección de futuro, guía la elaboración de informes y propuesta de medidas y en el marco del Plan de Calidad se establecen acciones relativas a la Innovación.

### **Subdirección de Inspección**

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

### **ACTIVIDADES CONSOLIDACIÓN DE LA I.G.S**

La I.G.S. durante el curso 2019-20 consolidó su funcionamiento como unidad con la progresiva incorporación de personal cualificado y el avance hacia la coordinación entre las áreas de la nueva estructura. En este sentido se seguirá avanzando culminando la definición de sus subprocesos y procedimientos incardinados en el mapa de los procesos de la Universidad para la realización de las tareas asignadas.

Igualmente, tras la aprobación de su carta de servicios, se ajustarán sus actividades al cumplimiento de compromisos e indicadores publicados en el documento. También seguirán actividades de difusión y atención a aquellas cuestiones que se planteen por la comunidad universitaria. Todo ello dentro del despliegue del Plan de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios, en todo aquello que queda afectado de nuestro funcionamiento y teniendo en cuenta el resto de compromisos que nos marca el Reglamento que regula la I.G.S.

## PLANIFICACIÓN CURSO 2020-2021

El Reglamento dedica su art. 7 a la Planificación de las actuaciones de la I.G.S. así como sus contenidos y por tanto es lo que se va a seguir para fijar LA PLANIFICACIÓN PARA EL CURSO 2020-2021.

Este año tendrá una incidencia destacada el Plan de Calidad, así como el seguimiento de los compromisos que se han previsto en la Carta de Servicios de la IGS y aquellas actuaciones que vienen determinadas por las actuaciones de Vicerrectorados o centros a los que las distintas áreas apoyan en sus actividades.

- Se continuará con la revisión y mantenimiento de datos publicados en las plataformas SIIU/DATUZ /Calidad de las Titulaciones.
- El apoyo a la elaboración de rankings, así como la elaboración de propuestas de mejora basadas en el estudio de los datos recabados por cada uno de los estudios de rendimiento, se seguirá desplegando desde la IGS. Actividad que ha alcanzado un volumen importante y sigue creciendo.
- 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.
- Coordinación del seguimiento anual de las titulaciones, así como de los procesos de renovación de la acreditación de titulaciones.
- Coordinación de los procesos de encuestas institucionales y del soporte técnico de la plataforma Atenea así como rendición de cuentas a través de informes.
- Atender las demandas de información y mantenimiento del Portal de Transparencia.
- Elaboración de informes o estudios de carácter prospectivo demandados por el Consejo de Dirección.
- Aprovechar la implantación del teletrabajo masivo para potenciar el uso de herramientas que facilitan la gestión e incluso de estudiar y adoptar otras nuevas como son las relacionadas con la planificación y asignación de tareas.
- Elaborar una propuesta de un sistema de desarrollo y soporte del teletrabajo utilizando la infraestructura universitaria.
- Seguir participando en las tareas relacionadas con la Administración Electrónica y la participación en el Comité de Administración Electrónica como aspecto fundamental de la innovación.
- Seguimiento del cumplimiento del P.O.D en visitas inspectoras ordinarias tanto a Departamentos como a Centros.
- Apoyo o Instrucción de expedientes disciplinarios.

## **1. Actividades a desarrollar correspondientes al Plan de Calidad.**

En el despliegue del Plan de Calidad, se seguirá colaborando con las acciones emprendidas en los ámbitos de Calidad de los Servicios:

- Aspectos relacionados con la gestión de Recursos Humanos: análisis de la coherencia de las peticiones de puestos de PAS dentro de la Relación de Puestos de Trabajo, así como de las funciones que desarrolla cada puesto, una vez establecido un catálogo estructurado y actualizado.
- Continuar con la formación para la Red de Personal de apoyo a los procesos de calidad y la especial conciencia con especial atención en la acreditación institucional de centros y al Plan de la Calidad, teniendo siempre a la vista la importancia de los Objetivos de Desarrollo sostenible.
- Realizar el diseño de los procesos de autoevaluación para los centros y servicios.
- Apoyo en búsqueda de soluciones a las demandas detectadas durante el proceso de autoevaluación de los servicios. En particular la ausencia de herramientas electrónicas para la gestión de expedientes, la apertura de aplicaciones de gestión y en particular la búsqueda de herramientas sencillas para la gestión.
- Puesta en marcha y difusión de herramienta generalizada de publicación de las tutorías del profesorado en la web con posibilidad de listados por centro y consulta individual por profesor a través del Directorio.
- Detección de necesidades de formación en los ámbitos del PAS.
- Continuar con el observatorio para la simplificación administrativa en coordinación con los procesos de administración electrónica.
- Trabajar en el acercamiento de las medidas de innovación y las herramientas informáticas a la comunidad universitaria.
- Acciones para favorecer trabajo en equipo e iniciativas colaborativas, por ejemplo, círculos de calidad, para desarrollar planes y acciones.
- Impulso de los Buzones de Buenas Prácticas.
- Análisis, por parte de las unidades, de las Quejas y Sugerencias recibidas y traslado a sus planes de mejora.
- Estudio de acciones de mejora de los colectivos con problemáticas especiales.
- Despliegue de las acciones pendientes del Plan de Calidad.
  - Respecto a la puesta en marcha de acciones relativas a simplificación administrativa: trabajar en la implementación de las sugerencias recogidas.
  - Medidas de percepción de usuarios.
  - Encuesta de clima laboral de forma coordinada con la Gerencia.
- Seguimiento, archivo y estadística de los procedimientos realizados. Todo ello dentro del Plan de Calidad que ha organizado un mapa de procesos de los Servicios de la Universidad, permitiendo una visión general y la ubicación de cada servicio en el mismo, aprobado por la Comisión encargada de la Calidad de los Servicios.
- Revisión e impulso de Cartas de Servicios con la implementación y especial atención al Seguimiento anual, planteando modelos normalizados, guías de seguimientos, incorporando entre otros indicadores medibles de satisfacción.

**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.**

- Seguimiento de las cartas de servicios conforme a la guía elaborada: [https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad\\_mejora/guia\\_seguimiento\\_cs.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/guia_seguimiento_cs.pdf)
- A aquellas unidades que carezcan de Carta de Servicios o no hayan elaborado el autodiagnóstico inicial, se les solicitará igualmente grado de cumplimiento de servicios y tareas encomendados.
- Se elaborará una guía para la realización de un autoinforme en el segundo año de implantación del Plan de Calidad, dando a conocer a las unidades los criterios y evidencias que se van a solicitar.

**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.**

- Se ha establecido la agrupación de las unidades y servicios en dos grupos, atendiendo al grado de realización de su carta de servicios y documentación básica de calidad. El sistema ideado presentará en el segundo año un modelo de autoevaluación para los centros, unidades y servicios más avanzados.
- Se comenzará el estudio de un plan piloto de evaluación para las unidades 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:**

- Consolidar la IGS manteniendo actividades en las redes y permitir por estos medios difundir actividades preventivas.
- Continuar con la elaboración de documentación y establecimiento de técnicas y criterios a seguir en las inspecciones.
- Atender a las novedades previstas en la regulación nacional de la disciplina académica de estudiantes y buscar las adaptaciones en procedimientos.
- Continuar con la comprobación de la programación docente aprobada por los centros para Grado y Máster así como su cumplimiento.
- Analizar el cumplimiento de la impartación de la docencia a través de métodos presencial o virtual.
- Comprobar el grado de cumplimiento de los horarios de clases, tutorías y exámenes.

- Continuar con las actividades de seguimiento de 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.

**Actividades:**

- Realizar las visitas a los centros que no pudieron realizarse el curso anterior por causa de la situación de alerta sanitaria. Manteniendo reuniones con representantes de estudiantes para abrir una vía de comunicación que pueda permitir detectar si existen actuaciones irregulares.
- Elaboración y/o mejora de los diversos procedimientos de actuación inspectora.
- 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.
- Realizar tareas de seguimiento del POD a través del análisis de la documentación de planificación específica.
- Recabar información de las actividades de docencia virtual que se lleven a cabo.
- Realizar actividades de prevención de la copia y el plagio informando de las actuaciones permitidas y no permitidas mediante campañas dirigidas a los estudiantes.