

PLAN DE ACTUACIÓN DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CURSO 2021/2022



**Inspección General
de Servicios**
Universidad Zaragoza

INTRODUCCIÓN

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 tercer Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el curso 2021-22.

El curso 20-21 ha supuesto para todos los universitarios, la necesidad de avanzar pese a la crisis sanitaria todavía abierta, una vez superados los primeros meses de la Pandemia todavía declarada pero ya con la esperanza del inicio del cambio de tendencia con la vacunación masiva.

Sin duda como institución nos encontramos en el entorno VUCA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad de condiciones y situaciones) y así planteamos el plan de actuación de la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios (en adelante IGS), se compone de tres subdirecciones trabajando de forma coordinada para conseguir los compromisos planificados.

Subdirección de Calidad y Mejora

Las funciones establecidas en el Reglamento para esta subdirección se relacionan, entre otras, con la garantía de calidad de las titulaciones y los servicios. En estos momentos hay que destacar el apoyo decidido, al lado del Vicerrectorado de Política Académica, de 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). Sin olvidar el auge

de las encuestas a través de la plataforma ATENEA, como un instrumento valioso para la Calidad.

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

Continúan las funciones de apoyo a la Planificación y Organización Docente junto con actuaciones inspectoras y atención a denuncias. En este plan se incorporan, así mismo, funciones relacionadas con el seguimiento de los procedimientos de calidad, así como la tramitación de quejas no contestadas.

ACTIVIDADES INTERNAS DE LA I.G.S

La IGS, tras el avance del curso 2020-21 marcado por la búsqueda de la organización de procesos y la potenciación del trabajo en equipo, quiere afrontar el curso 2021-22 apoyando la transformación de la institución que el Programa Rectoral señala resultando una unidad que atiende los nuevos retos que la Institución demanda:

La implicación de la IGS, de su directora, subdirectores y personal de las áreas, se observa en nuestra participación en distintos proyectos del máximo interés para la transformación de la institución como son:

- Comité de Administración Electrónica
- Propuesta de evaluación del desempeño del PAS en el marco de la solicitud de la Gerencia y del desarrollo de los objetivos del Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios
- Nueva redacción del “Protocolo de prevención, detección y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual, expresión o identidad de género en la Universidad de Zaragoza”.
- Apuesta por la transparencia a través de la comisión de la Universidad
- Mejora del posicionamiento y visibilización de la labor de la Universidad de Zaragoza a través de la comisión de rankings
- Grupo de trabajo de formación para el personal de administración y servicios
- Diagnóstico del Plan de Igualdad

PLANIFICACIÓN CURSO 2021-2022

El Reglamento dedica su art. 7 a la Planificación de las actuaciones de la I.G.S. así como a sus contenidos.

a) Las actividades a desarrollar correspondientes al plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios.

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

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

d) El programa de actuaciones inspectoras, preferentemente de carácter anual, que incluirá las actividades, objetivos y, en su caso, las estructuras, órganos, servicios o unidades que serán objeto de controles ordinarios, así como las técnicas y criterios a seguir en dichas inspecciones.

Siguiendo esta estructura establecemos LA PLANIFICACIÓN PARA EL CURSO 2021-2022.

a) Actividades correspondientes al Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios (Plan de Calidad):

- Trabajar conforme a las propuestas del grupo de trabajo de formación constituido
- 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.
- Llevar a cabo acciones para favorecer trabajo en equipo e iniciativas colaborativas, por ejemplo, círculos de calidad, para desarrollar planes y acciones.
- Impulsar de los Buzones de Buenas Prácticas.
- Analizar con las unidades, Quejas y Sugerencias recibidas y traslado de soluciones a sus planes de mejora.
- Estudiar acciones de mejora de los colectivos con problemáticas especiales.
- Atender las sugerencias recogidas para la simplificación administrativa.
- Poner en marcha nuevas medidas de percepción de usuarios.
- Poner en marcha la 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.
- 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.

Hay otras actividades de carácter estructural:

- 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, 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.
- Apuesta por la comunicación clara para potenciar la Transparencia de la institución hacia la ciudadanía
- 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.
- Desde la subdirección del área de inspección tareas de secretario en las mesas de negociación (MNUZ, MNPAS y MNPDI) y en las negociaciones para un nuevo convenio colectivo PDI y un nuevo Pacto-Convenio del PAS.
- Apoyo o Instrucción de expedientes disciplinarios.
- 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.

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

En este sentido se trabajará en los siguientes aspectos:

- Completar el diseño de la autoevaluación y los procesos que deben llevar a cabo los centros y servicios.
- Apoyar en la 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, especialmente, la búsqueda de herramientas sencillas para la gestión.
- Realizar el seguimiento de las cartas de servicios conforme a la guía elaborada para este fin que se ha puesto a disposición de las unidades.
https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/guia_seguimiento_cs.pdf.pdf
- Solicitar grado de cumplimiento de servicios y tareas encomendados a aquellas unidades que carezcan de Carta de Servicios o no hayan elaborado el autodiagnóstico inicial.
- Completar y difundir una guía para la realización de un autoinforme para apoyo a las unidades que deberán llevar a cabo su autoevaluación.

c) 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

En este aspecto se trabaja dentro del proyecto de evaluación del desempeño del PAS y la necesidad de la consideración del grado de consecución por las unidades de los objetivos organizacionales. El modelo de autoinforme a aplicar, inspirado en modelo de gestión de calidad consolidados: EFQM, CAF, ALCAEUS, contendrá cinco dimensiones que valoren los principales aspectos de la gestión y contemplen los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Las dimensiones a tener en cuenta son: Dirección estratégica, Personas, Procesos y Ejecución, Recursos e innovación y Resultados.

- d) **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 creando y potenciando actividades en las redes sociales de la Universidad de Zaragoza y para 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 convivencia y disciplina académica de estudiantes y buscar las adaptaciones en procedimientos.
- Impulsar la elaboración de un procedimiento marco de mediación.
- 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 impartición 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.
- .

Actividades:

- Realización de actividades ordinarias de inspección.
- Realización de actividades extraordinarias de inspección.
- 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 en relación con la nueva normativa.
- Colaborar en las cuestiones de convivencia universitaria, participando en el desarrollo de los marcos normativos en la Universidad de Zaragoza, aportando una visión técnica y participando en cuantas reuniones sean precisas.
- 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 en la convivencia universitaria y actividades tipificadas como falta en la normita, informando de las actuaciones permitidas y no permitidas mediante campañas dirigidas a los estudiantes.