

Acta de reunión de la Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios de la EPS

Acta nº: 19

Unidad: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

Fecha: 24/06/2025 (Sala Reuniones Edificio Guara)

Hora de inicio y finalización: 11:00-13:30h

Asistentes:

- Laura Biarge Lanuza, PTGAS, Negociado Académico (online)
- Elena Escar Hernández, PTGAS, Directora de la Biblioteca
- José Antonio Manso Alonso, PTGAS, Jefe de Área de Laboratorios
- María Isabel Montañes Ayesa, PTGAS, Negociado Administrativo
- María Antonia Escar Roc, Secretaria de la Comisión de Calidad del PGCMS-EPS
- Ana Belén Benedicto Expósito, Responsable de la Comisión de Calidad del PGCMS-EPS

Temas tratados y acuerdos adoptados:

Punto del orden del día tratado	1. Aprobación del acta 18 de 28 de mayo de 2025.
Acuerdos adoptados	Se aprueba por unanimidad
Otras cuestiones	

Punto del orden del día tratado	2. Presentación de las respuestas obtenidas a través de los formularios enviados al PTGAS de la EPS
Acuerdos adoptados	<p>La responsable de la Comisión informa que han respondido un total de 8 personas (30%) con varias aportaciones por cada una de ellas. Se han agrupado en el documento enviado a todos los miembros previamente a esta reunión.</p> <p>La metodología que se va a seguir es leerlas: quitar las que sean imposibles, reestructurar las que creamos que están bien y valorar cuantas dejamos, máximo 2 o 3 por eje ya definidos en la reunión anterior.</p> <p>A continuación se listan las aportaciones recibidas organizadas en los ejes correspondientes:</p> <p>✓ EJE 1. DIGITALIZACION Y MODERNIZACION ADMINISTRATIVA</p> <ol style="list-style-type: none">1) <i>Uso de chatbot institucional o correo electrónico automatizado para responder preguntas frecuentes.</i>2) <i>Crear una pildora formativa online mensual sobre herramientas digitales útiles:</i><ol style="list-style-type: none">2.1. <i>Diseñar zona digital para estudiante (en la web) con acceso a recursos: calendarios, modelos, trámites, guías rápidas.</i>2.2. <i>Incluir videos breves, tutoriales sobre cómo realizar trámites comunes (matrícula, solicitud de prácticas, gestión de movilidad, etc.).</i>3) <i>Impulsar un programa de formación continua orientado a atención al usuario y digitalización.</i>4) <i>Estudiar aplicaciones de IA para tareas repetitivas (gestión de citas, respuestas automáticas a FAQs).</i>5) <i>Sistema de reserva de aulas, laboratorios y equipos para estudiantes y profesores: dar a conocer e implementar su uso en todos los sectores.</i>6) <i>Crear un "plan digital de centro" con línea específica para los servicios</i>7) <i>Mejorar la conectividad wifi en todas las instalaciones.</i>8) <i>Formar en el uso de la IA para la gestión.</i>9) <i>Mejorar gestión de incidencias de mantenimiento de instalaciones.</i>10) <i>Reducir tiempos de espera en la atención de trámites administrativos.</i>

CSV: ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 4

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARÍA ANTONIA ESCAR ROC

Secretaria de la Comisión de Calidad del PGCyMS de la EPS

09/04/2026 11:48:00

ANA BELÉN BENEDICTO EXPÓSITO

Responsable de la Comisión de Calidad del PGCyMS

09/04/2026 11:52:00



ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a>



ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a>

- 11) Digitalizar la documentación de los procesos administrativos siendo de fácil acceso y conservando toda la información.
- 12) Iniciar la adaptación de documentación del SAIC a los nuevos formatos sugeridos por el Área de Calidad estableciendo un % procedimientos revisados y % indicadores.
- 13) Agilizar y simplificar procesos los procesos administrativos mediante herramientas digitales. Reducir trabajo repetitivo y manual, liberando tiempo para otro tipo de tareas.
- 14) Colaborar con entidades externas especializadas en innovación para explorar la aplicación de nuevas tecnologías.

✓ **EJE 2. IMPLICACIÓN Y DESARROLLO DEL PTGAS**

- 1) Promover el conocimiento de otras áreas o funciones para ampliar habilidades y motivación.
- 2) Ofrecer espacios de participación y cocreación, donde el PTGAS pueda proponer mejoras que luego se evalúen y apliquen o Talleres de innovación interna ("Laboratorios de ideas") por áreas o transversales o Encuentros temáticos sobre temas clave: digitalización, atención al público, flujos de trabajo, etc.
- 3) Establecer y poner en marcha mecanismos para favorecer la implicación del PTGAS. Formación continua en gestión de calidad para el personal administrativo. Programas de capacitación en calidad y mejora continua para el PTGAS.
- 4) Involucrar al PTGAS en la ideación y mejora de procesos.
- 5) Crear ambientes de descanso confortables en zonas comunes. Crear espacios de intercambio de conocimientos entre áreas: compartir buenas prácticas en el uso de herramientas comunes.
- 6) Fomentar la participación activa del PTGAS en la estrategia del centro, en proyectos de innovación, etc.
- 7) Facilitar la integración del nuevo PTGAS mediante sesiones de presentación y visitas a los espacios. Sistematizar y protocolizar
- 8) Asegurar que los horarios se ajusten a la disponibilidad real y las necesidades, reduciendo conflictos y tiempos muertos.
- 9) Fomentar la formación continua del personal: aumentar la participación del PTGAS en cursos / programas formativos: Valoración en: % participantes, % horas formación y/o % cursos realizados respecto al año anterior.
- 10) Involucrar al PTGAS en comités, grupos de mejora... para favorecer su sentido de pertenencia.
- 11) Fomentar que el propio PTGAS proponga mejoras digitales o administrativas.
- 12) Reforzar las competencias digitales del PTGAS como parte de su desarrollo profesional.
- 13) Hacer visible la contribución del personal técnico y de servicios al funcionamiento de la EPS.
- 14) Realizar Simulacros y Ejercicios de Crisis para Equipos de Servicio: Llevar a cabo simulacros periódicos que pongan a prueba la capacidad de respuesta del personal ante escenarios disruptivos, identificando puntos débiles y mejorando la coordinación.

✓ **EJE 3. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y CULTURA DE SERVICIO**

- 1) Incluir la satisfacción de los grupos de interés como parte de la evaluación del desempeño del PTGAS.
- 2) Mejorar la señalética física y digital para facilitar el acceso a servicios y recursos por parte de usuarios externos e internos (Rediseñar y actualizar la señalización de los espacios, servicios y recursos de la EPS para que resulte intuitiva, inclusiva y coherente, teniendo en cuenta los distintos perfiles de usuarios que interactúan con la Escuela (nuevos estudiantes, visitantes, empresas, personal nuevo, etc.).
- 3) Abrir la Escuela al entorno, mostrando lo que se hace internamente y potenciando oportunidades de colaboración.
- 4) Talleres abiertos: experimentos simples en laboratorios, juegos con tecnología, simulaciones, visitas a aulas especiales.
- 5) Stands informativos: puntos explicativos sobre prácticas, movilidad, proyectos, cultura EPS.

CSV: ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA ANTONIA ESCAR ROC	Secretaria de la Comisión de Calidad del PGCyMS de la EPS	09/04/2026 11:48:00	
ANA BELÉN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable de la Comisión de Calidad del PGCyMS	09/04/2026 11:52:00	



ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a>

	<ul style="list-style-type: none"> 6) Charlas inspiradoras: egresados que cuenten su experiencia profesional y vinculación con la Escuela. 7) Gymkhana EPS: actividad lúdica para descubrir todos los espacios y servicios (para nuevos estudiantes o visitas escolares). Se conseguiría: facilitar el conocimiento de los espacios, servicios y recursos de la EPS a través de una actividad lúdica y participativa, especialmente dirigida a nuevos estudiantes y visitas escolares, fomentando a la vez el trabajo en equipo, la interacción y el sentido de pertenencia. 8) Campañas de sensibilización sobre la importancia de la calidad en la administración universitaria. Desarrollo de protocolos de atención que fomenten la satisfacción de los usuarios. 9) Ofrecer talleres y capacitaciones regulares sobre atención al cliente 10) Trabajar la cultura organizacional a través de elementos de identidad: identificación del PTGAS, señalética, etc. 11) Establecer mecanismos de "escucha activa": trabajar con metodología de "focus group" o grupos focales como complemento a las encuestas de satisfacción con los servicios. 12) Crear foro de propuestas de Mejora estableciendo un canal estructurado y visible donde cualquier miembro de la comunidad pueda enviar sugerencias y propuestas para la mejora de servicios. 13) Lograr una calificación $\geq 4.0/5$ en encuestas de satisfacción con los servicios en todas las encuestas que envíe la Escuela. 14) Dar más visibilidad al boletín de la Escuela, haciéndolo llegar egresados, empleadores... 15) Establecer canales de comunicación interna: realizar reuniones periódicas por áreas y al menos una al año con todas ellas para compartir noticias relevantes. 16) Mejorar la calidad de la atención y la interacción del PTGAS con los distintos grupos de interés (estudiantado, profesorado, visitantes, empresas, etc.), fomentando una cultura de servicio cercana, profesional y alineada con los valores de la Escuela.
Otras cuestiones	

Punto del orden del día tratado	<p>3. Determinación de los objetivos del PAM-EPS. Se abre debate en todos los ejes con las propuestas recibidas y se acuerdan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ EJE 1. DIGITALIZACION Y MODERNIZACION ADMINISTRATIVA <ul style="list-style-type: none"> 1. Explorar uso de chatbots o asistentes virtuales/correo automático para preguntas frecuentes. 2. Buscar e impulsar formación en uso de IA reglada y no reglada: tutoriales, cursos... para aplicarla en al ámbito de la gestión en servicios universitarios. 3. Identificar "necesidades" que sean susceptibles para hacer posibles píldoras informativas. 4. Crear espacio para compartir experiencias, novedades... ✓ EJE 2. IMPLICACIÓN Y DESARROLLO DEL PTGAS <ul style="list-style-type: none"> 5. Fomentar la formación continua del personal: tanto reglada como no reglada 6. Crear espacios temáticos para compartir buenas prácticas, experiencias. 7. Involucrar al personal en la participación en grupos, comités... 8. Hacer visible la contribución del personal en la Escuela. 9. Protocolizar presentación y acogida de nuevo personal: enseñar espacios y áreas de trabajo de la Escuela favoreciendo así su integración. ✓ EJE 3. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y CULTURA DE SERVICIO <ul style="list-style-type: none"> 10. Explorar una forma de presentar los servicios de la EPS de manera lúdica dirigido a estudiantes de nuevo ingreso.
---------------------------------	--

CSV: ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA ANTONIA ESCAR ROC	Secretaria de la Comisión de Calidad del PGCyMS de la EPS	09/04/2026 11:48:00	
ANA BELÉN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable de la Comisión de Calidad del PGCyMS	09/04/2026 11:52:00	



ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a>

	<p>11. Crear canal donde cualquier miembro de la comunidad EPS pueda enviar sugerencias y/o propuestas relacionadas con la mejora de los servicios.</p> <p>12. Trabajar la cultura organizacional: personal identificado</p> <p>13. Mejorar la atención: comunicación verbal y no verbal, posible píldora informativa.</p> <p><i>Se decide crear un eje 4 sobre calidad para recopilar todas las aportaciones relacionadas.</i></p> <p>✓ EJE 4. CALIDAD</p> <p>14. Iniciar la adaptación de documentación del SAIC a los nuevos formatos sugeridos por el área de Calidad de la Universidad.</p> <p>15. Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de la calidad en la administración universitaria.</p>
Acuerdos adoptados	
Otras cuestiones	

Punto del orden del día tratado	4. Ruegos y preguntas
Acuerdos adoptados	
Otras cuestiones	

Relación de documentación aportada y/o consultada:

- Acta 18 de 28 de mayo de 2025.
- Documento elaborado por la Responsable de la Comisión con las respuestas recogidas en el formulario enviado al PTGAS de la EPS.

Fecha y firma de la secretaria del grupo

Fecha: 18 de julio de 2025

Vº Bº

Responsable Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios de la EPS

Fdo. Ana Belén Benedicto Expósito

Fdo.: María Antonia Escar Roc

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015

CSV: ab970ec58eb759730dca96f6ad8a828a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA ANTONIA ESCAR ROC	Secretaria de la Comisión de Calidad del PGCyMS de la EPS	09/04/2026 11:48:00	
ANA BELÉN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable de la Comisión de Calidad del PGCyMS	09/04/2026 11:52:00	