



PAM 2025: EJES

Código	Denominación	Descripción
E_1	Calidad	Adaptar el sistema de gestión de la UPRL al modelo de la IGS
E_2	Recursos humanos	Establecer mecanismos para favorecer la implicación de todo el personal de la UPRL en las acciones de calidad
E_3	Grupos de interés	Sistematizar en cada proceso las necesidades de los grupos de interés en la dinámica de trabajo

PAM 2025 : OBJETIVOS OPERATIVOS

Código	Descripción	Indicador (cód.)	Indicador (descripción)	(1) valor a alcanzar	valor alcanzado	(2) estado	comentarios
O_1.1	Puntuar en los 5 criterios de excelencia VDO con 90 puntos y en el resto de criterios que se utilizan para la evaluación del desempeño en 2025	iO_1.1_1	porcentaje de criterios VDO implantados y valorados	100%	100%	En curso	puntuación VDO en 2024: 85
O_1.2	Integrar el sistema de gestión de la prevención dentro del SIGC de los servicios UZ	iO_1.2_1	Nº de procedimientos de servicios ya implantados que se han pasado al formato IGS con respecto al total	3	2	En curso	La mayoría en formato antiguo. 2 de 13 en formato IGS
O_2.1	Mejorar la formación del personal de la UPRL en temas de calidad	iO_2.1_1	porcentaje de personas de la UPRL que se apuntan a cursos sobre calidad y se los aceptan	100%	50%	En curso	3 de 6
O_2.2	Seguir criterios de calidad en las memorias de servicios de la unidad	iO_2.2_1	Nº de memorias de servicio que cumplen los criterios de calidad fijados	100%	54%	En curso	6 de 11 En todos los servicios hay memoria anual con los indicadores de calidad. No existe memoria de calidad porque se incluye en la de cada proceso
O_3.1	Generalizar el uso selectivo de encuestas completas en cada proceso a clientes	iO_3.1_1	porcentaje de servicios con encuesta de necesidades/satisfacción completas	50%	11%	En curso	1 de 9. Solo hay encuesta completa que no se hace a través de Atenea en la encuesta de información inicial. 5 con Atenea
O_3.2	Incluir el análisis de los indicadores de calidad y mejora en algún formato de IGS	iO_3.2_1	Nº acciones incluidas en el formato PAM del IGS derivadas del estudio de los indicadores	2	0	Sin iniciar	el análisis de los indicadores de satisfacción están incluidos en las memorias de los servicios
O_3.3	Modificación de la página web para hacerla más intuitiva al cliente	iO_3.3_1	nº de quejas por la página web UPRL	0	0	En curso	sin adaptar al nuevo formato UZ

(1) num | % | sí-no

(2) Finalizado | En curso | Sin iniciar | Descartado

Eje	Objetivo operativo	Acción (cód.)	Acción (descripción)	Origen de la acción	Responsable (ejecución y/o seguimiento)	Plazo (1)	Indicador (cód.)	Indicador (descripción)	valor a alcanzar (2)	valor alcanzado	estado acción (3)	observaciones	incorporar a PAM 2026 (sí / no)
E_1	O_1.1	A_1.1.1	Elaboración del Plan de actuación y mejora	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_1.1.1	PAM publicado	sí	no	En curso	...	no
E_1	O_1.1	A_1.1.2	Ejecutar el Plan de actuación y mejora	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_1.1.2	% de acciones ejecutadas del PAM	80%	40%	En curso		si
E_1	O_1.2	A_1.2.1	Modificar el mapa de procesos en plantilla IGS	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_1.2.1	Mapa procesos calidad en web	sí	no	En curso	Publicada en http://.....	no
E_1	O_1.2	A_1.2.2	Documentar 3 procedimientos en la plantilla IGS	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_1.2.2	nº de procedimientos elaborados plantilla sobre los establecidos en el mapa	3	2	En curso	...	si
E_1	O_1.2	A_1.2.3	Seguimiento de indicadores de procedimientos en plantilla IGS	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_1.2.3	Informe de seguimiento de indicadores de procedimientos elaborado	sí	no	En curso	...	si
E_2	O_2.1	A_2.1.1	Realizar un diagnóstico de la formación necesaria en materia de calidad para la unidad, con base en las sugerencias del PTGAS y en las funciones de los puestos	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_2.1.1	Informe con la relación de puestos UPRL y formación necesaria en calidad asignada	sí	no	Sin iniciar		no
E_2	O_2.2	A_2.2.1	Realizar plantilla tipo de memorias anuales de servicios con los criterios de calidad	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_2.2.1	Existe plantilla calidad memorias anuales	sí	si	En curso	en ocasiones no se sigue la plantilla, rediseñar	no
E_3	O_3.1	A_3.1.1	Conseguir acceso a encuestas completas en Atenea para los servicios con clientes UZ	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_3.1.1	nº encuestas completas en servicios	5	1	En curso	1 con formulario google drive, 5 Atenea caras	si
E_3	O_3.2	A_3.2.1	Incluir análisis de indicadores de calidad y mejora en informe anual según formato IGS	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_3.2.1	informe anual seguimiento de indicadores de calidad y mejora	sí	no	Sin iniciar		si
E_3	O_3.3	A_3.3.1	Modificación página web para adaptarla a UZ	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_3.3.1	adaptada la web a nuevo formato	sí	no	En curso		si

(1) Plazo: mes/año en que tiene que estar finalizado / si es continuo, indicar curso "202x/202x+1" o "año 202x", según la periodicidad del PAM

(2) número | % | sí-no

(3) Finalizado | En curso | Sin iniciar | Descartado