



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%	Finalizada	puntuación VDO en 2024: 85. Pendientes de la valoración organizacional de 2025 en la VD
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	66,70%	En curso	La mayoría en formato antiguo. 2 de 13 en formato IGS. Alcanzado 2 de 3
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%	82%	En curso	9 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. Falta medición de indicadores en 2 memorias.
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%	8%	En curso	1 de 13. 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	100%	100%	Finalizada	el análisis de los indicadores de satisfacción están incluidos en las memorias de cada área de la UPRL y en el formato excel de IGS
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, pero se ha incluido el apartado de calidad y se han colgado los documentos

(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	sí	Finalizada	Pendientes de ver la valoración organizacional	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	10 acciones PAM, 4 finalizadas. 2 de 7 de los objetivos operativos cumplidos y en otros falta muy poco para conseguirlo.	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	si*	Finalizada	Publicada en web UPRL. Se revisará de nuevo	si
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	66,70%	En curso	Se han modificado otros documentos pero no procedimientos. El objetivo es 3 cada año, de 13 obligados	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	hace falta una revisión de todos los procedimientos para revisar sus indicadores y que esté disponible el seguimiento en la aplicación JUNO. Con el informe de seguimiento de la carta de servicios se van redefinir y modificar o eliminar muchos. Aparecen en las memorias de actuación de cada área y año, conjuntamente con otros que son de rendimiento	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	sí	Finalizada	Realizado y mandado al Coordinador de la CC UPRL para que derive a servicio competente	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	sí	Finalizada	existe una plantilla pero no todos los responsables siguen los criterios marcados.	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	50%	8%	En curso	1 con formulario google drive completo, 5 Atenea caras. Probar con más google drive si no hay acceso a Atenea con más preguntas	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	sí	Finalizada	Se deberá realizar un informe anual enlazado con la memoria anual del servicio. Por el momento no hay formato de la IGS. Los indicadores de calidad están en las memorias anuales	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 UZ	sí	sí	En curso	se ha incluido todo lo que tiene que ver con calidad, indicadores, etc en una página especial de la UPRL	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