

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_001 (A_1.1.1)	Elaborar el mapa de procesos	II PCS	Comisión de Calidad (CC)	dic-25	iA_001	Mapa en web	sí	sí	Finalizada	Publicada en https://publicaciones.unizar.es/calidad	no
E_1	O_1.1	A_002 (A_1.1.2)	Documentar procedimientos en la plantilla Unizar	II PCS	Comisión de Calidad	dic-25	iA_002	% de procedimientos elaborados sobre los establecidos en el mapa	80%	50%	En curso	...	sí
E_1	O_1.1	A_003	Seguimiento de indicadores de procedimientos	II PCS	Responsable del procedimiento	dic-25	iA_003	Informe de seguimiento	sí	no	En curso	...	sí
E_1	O_1.1	A_004	Ejecución del PAM	II PCS	Comisión de Calidad	dic-26	iA_004	% de acciones ejecutadas				...	sí
E_1	O_1.1	A_005	Revisión y actualización de la Carta de Servicios	II PCS	Comisión de Calidad	dic-25	iA_005	Informe de seguimiento	100%	100%	Finalizada		sí
E_1	O_1.2	A_005	Revisión y cumplimiento de los requisitos para mantenimiento de los Sellos de Calidad editoriales	Convocatorias FECYT	Responsable de la Unidad	dic-25	iA_005	Número de Sellos renovados	100%		En curso		sí
E_2	O_2.1	A_006	Llevar a cabo recopilación de las necesidades de formación necesaria para el personal del servicio, según las especificidades de cada puesto de trabajo	Encuesta satisfacción Unizar / II PCS	Comisión de Calidad	dic-25	iA_006	Informe con la relación de puestos y formación necesaria asignada	sí	sí	Finalizada		sí
E_2	O_2.1	A_007	Determinar y solicitar la impartición de los cursos necesarios para la formación específica del personal del servicio en el Plan de Formación	Encuesta satisfacción Unizar / II PCS	Responsable de la Unidad	abr-26	iA_007	% de personal que realiza el curso	80%	10%	En curso	Se ha solicitado un nuevo curso de Propiedad Intelectual para incluir en el Plan de Formación 2026	sí
E_2	O_2.2	A_008	Establecer reuniones periódicas con el personal de los diferentes sectores del servicio para detectar necesidades y mejorar la comunicación	Encuesta satisfacción Unizar / II PCS	Responsable de la Unidad	dic-26	IA_008	% de reuniones trimestrales	100%	33%	En curso		sí
E_3	O_3.1	A_009	Remisión de encuestas a todos los usuarios del servicio al finalizar la prestación	Encuesta satisfacción Unizar / II PCS	Responsable del procedimiento	abr-26	IA_009	Incremento del 5% de encuestas de valoración recibidas	sí	no	En curso		sí
E_3	O_3.1	A_010	Implantación de códigos QR para valoración de satisfacción en las reprografías de los centros	Encuesta satisfacción Unizar / II PCS	Personal de la reprografía de centro	dic-25	IA_010	% códigos QR implantados en reprografías	100%	100%	Finalizada		no
E_3	O_3.2	A_011	Actualización semanal de novedades en Web de PUZ	Política de la editorial PUZ	Técnico de Comunicación y Edición	dic-25	IA_011	% de novedades publicadas en Web de PUZ	100%	100%	Finalizada		sí