



27/01/2020

Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios



Universidad
Zaragoza



Una Administración moderna, orientada a la calidad y la mejora continua, demandaba una **nueva estructura** que contribuyese a alcanzar la máxima **eficacia, eficiencia y calidad** de la institución.

- La IGS es el órgano estratégico especializado de la UZ responsable de la **inspección, la calidad y mejora** del servicio público de educación superior y la **innovación y prospectiva** de las actividades, programas y servicios que en ella se desarrollan.
- Su competencia se extiende a **todas las estructuras universitarias**, así como a la **actividad docente, investigadora y de gestión**, ejerciendo sus funciones respecto de **todo el personal a su servicio y de sus estudiantes**.



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza



igs@unizar.es

<https://inspecciongeneral.unizar.es/>



COORDINADA POR LA DIRECTORA DE LA IGS

SE ESTRUCTURA EN 3 ÁREAS

Incorpora las competencias que desarrollaban:

- la **Unidad de Calidad y Racionalización**
- la **Unidad de Planificación y Ordenación Docente**



ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA



ÁREA DE INSPECCIÓN



ÁREA DE INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA





Área de Calidad y Mejora



- Se encarga del asesoramiento y formación en materia de la calidad
- Realiza evaluaciones, análisis y diagnósticos de la UZ y sus estructuras
- Colabora en los procesos de evaluación, certificación y acreditación de titulaciones y centros universitarios.
Seguimiento de planes de mejora del Sistema de Garantía interna de la Calidad implantado
- Impulsa actuaciones de promoción y de mejora continua



Área de Inspección



- Asume la competencia inspectora, supervisando el funcionamiento y las actividades de las diferentes estructuras
- Realiza el seguimiento y la comprobación del cumplimiento de las obligaciones del personal y vela por el cumplimiento de las obligaciones de los estudiantes en el marco de la convivencia y disciplina académica
- Colabora y asiste en materias de su competencia



Área de Innovación y Prospectiva



- Orientada a modernizar y mejorar el servicio público de educación superior, los procedimientos de actuación administrativa y los métodos y procedimientos de trabajo.
- Se encarga de realizar diagnósticos para prever situaciones futuras o la adopción de medidas de perfeccionamiento o correctoras.
- Se encarga de gestionar la transparencia

¿Por qué un plan de calidad de los servicios?



- Constituye un marco general para:
 - establecer las **medidas de calidad a implantar** en las distintas unidades, centros y servicios de la UZ
 - mediante la fijación de **objetivos** y la delimitación de **actuaciones** susceptibles de **evaluación**
 - proporcionando a la organización conocimiento sobre sus **áreas de mejora** e información significativa para la toma de decisiones
- Mandato del Reglamento de la Inspección General de Servicios
- Constituye el **instrumento básico de planificación** y el **eje de vertebración** de toda actuación de la IGS
- Elaborado por una comisión designada por el Rector

¿Por qué un plan de calidad de los servicios?



MIEMBROS DE LA COMISIÓN

D. Francisco Serón, Vicerrector de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura

D^a María Isabel Luengo, Directora de la Inspección General de Servicios

D. Francisco Javier García, Director de la Escuela Politécnica de Huesca

D^a María Dolores Roche, Vicegerente Económica

D. Ángel Pascual Sanz, Vicegerente de Recursos Humanos

D^a Rosa Cercós, Jefa del Servicio de Planificación Académica

D^a Susana Casaña, Administradora de la Facultad de Educación

D. Francisco José Pérez, Subdirector del Área de Calidad y Mejora

D^a Estefanía Serrano, Subdirectora del Área de Innovación y Prospectiva

D^a Belén Pina, Técnico de Calidad y Mejora

¿Por qué un plan de calidad de los servicios?



SITUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA UZ



Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Servicios (SGIC)



DOCUMENTACIÓN DEL SGIC

- ▶ POLÍTICA DE CALIDAD
- ▶ PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
- ▶ CARTAS DE SERVICIOS
- ▶ MAPA DE PROCESOS Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Política de Calidad de los servicios



- Vincula a todos los servicios/unidades
- Debe ser conocida por toda la Comunidad Universitaria y sus grupos de interés
- **Misión:** dar soporte administrativo en el ámbito docente, investigador y de prestación de servicios mediante un sistema de gestión basado en la eficacia, eficiencia y *mejora continua*
- **Visión:** llegar a ser reconocidos por su excelencia a través de un sistema de gestión basado en la *mejora continua* y la orientación al usuario
- Objetivos estratégicos:
 - Mejora continua a través de la evaluación
 - Estructura eficiente que integre los ODS
 - Orientación a usuarios
 - Fomentar la cultura de la calidad
 - Personal altamente cualificado
 - Simplificación

 **Universidad Zaragoza**

POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

La **misión** de los Servicios de la Universidad de Zaragoza, en toda la dimensión administrativa de la Universidad, tanto los servicios centrales como todos los demás servicios o unidades, independientemente de su dependencia, es dar soporte administrativo en el ámbito docente, investigador y de prestación de servicios universitarios mediante un sistema de gestión basado en la eficacia, eficiencia y en la mejora continua.

La **visión** de los Servicios de la Universidad de Zaragoza es llegar a ser reconocidos por su excelencia en la prestación de servicios por personal cualificado, a través de un sistema de gestión concertado con las diferentes unidades de servicio de la Universidad, basado en la mejora continua y en el que prevalece la orientación al usuario.

La mejora de la calidad del servicio público de enseñanza superior está sujeta, conforme el Reglamento de la Inspección General de Servicios, a los **principios** de legalidad, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridad, universalidad, participación de la comunidad universitaria, simplicidad y mejora continua.

El Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza asume su compromiso con la calidad, la comunicación, la transparencia y la mejora continua, presentes en su programa de gobierno. Dicho compromiso se instrumenta a través de la puesta en marcha institucional de la Inspección General de Servicios y del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios cuyos objetivos estratégicos irán orientados a:

- Implantar un sistema de gestión y mejora de la calidad de los servicios universitarios a través de la evaluación, orientado a la mejora continua y la consecución de la excelencia en todas sus actividades y procesos.
- Lograr una estructura eficaz y eficiente, colaborativa con el resto de unidades y servicios que integre gradualmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las acciones, procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad de los servicios.
- Fomentar la cultura de la calidad y la implicación del personal potenciando los valores individuales de esfuerzo, disciplina, compromiso, colaboración y aprendizaje continuo.
- Fomentar un liderazgo orientativo, democrático y ejemplar, que movilice a las personas hacia un objetivo claro, fomentando su participación y que inspire a la excelencia a través de su desempeño.
- Orientar la prestación de los servicios a los usuarios externos e internos.
- Mejorar los procesos de trabajo mediante la simplificación de documentos y trámites administrativos y el fomento del uso de la administración electrónica.
- Mejorar los sistemas de comunicación en aras de una mayor transparencia y rendición de cuentas de la calidad de los servicios.
- Personal altamente cualificado a través de la capacitación y perfeccionamiento mediante la participación en planes de formación actualizados que doten al personal de las herramientas necesarias para el desempeño de un trabajo de calidad.

Zaragoza, 4 de noviembre de 2019

José Antonio Mayoral Murillo
Rector de la Universidad de Zaragoza
(Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el artículo 27 3c) de la Ley 39/2015)

unizar.es

Firmada por el Rector en noviembre 2019

Copla autenticidad de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://sede.unizar.es/cv/70458f8955b6b6f04038f9d0cc4b2a1f>

CSV: 70458f8955b6b6f04038f9d0cc4b2a1f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 1
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector de la Universidad de Zaragoza	04/11/2019 11:47:00



Objeto del Plan



Establecer el marco general que posibilite a los servicios de la Universidad de Zaragoza, **PLANIFICAR, EJECUTAR, MEDIR Y MEJORAR** su actividad a fin contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución definidos en el documento *Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza*.

Ha de posibilitar la evaluación

- Interna, realizada por cada unidad, servicio, centro u órgano respecto de sus procesos y de los resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y concretar los oportunos planes de mejora,
- Externa, realizada por la Inspección General de Servicios mediante el análisis sistemático y continuado de la prestación de los servicios.

Vigencia: 4 años

2020-2024

Medidas de calidad a implantar



- Consolidar la implantación de unas herramientas básicas de gestión de calidad: cartas de servicios, mapas de procesos y manuales de procedimientos.
- Avanzar en una **administración más cercana, sencilla y ágil**
- Impulsar el desarrollo y uso de la **administración electrónica** y las TICs.
- Tener presentes los **Objetivos del Desarrollo Sostenible** y otros programas transversales de la UZ (Plan Igualdad, Prevención de Riesgos laborales, Responsabilidad social...)
- Potenciar la puesta en marcha de grupos de trabajo y **círculos de calidad**
- Analizar e implementar **nuevas aplicaciones de apoyo a la gestión**
- Desarrollar una administración universitaria **profesionalizada**, con un personal **motivado** y cualificado.
- Normalizar y estandarizar la **medición de la percepción de la calidad** de nuestros servicios por parte de nuestros usuarios.
- **Evaluación permanente** de la calidad de los servicios basada en la **autoevaluación** y la **evaluación externa**.



3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO 1: MODERNIZAR, AGILIZAR y SIMPLIFICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO 2: CONSOLIDAR LA IMPLANTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

OBJETIVO 3: DESARROLLAR UNA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA PROFESIONALIZADA

Objetivos y acciones



9 OBJETIVOS OPERATIVOS

OBJETIVO 1:

MODERNIZAR, AGILIZAR
y SIMPLIFICAR LA
GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

- 1.1 Catalogar las herramientas que puedan mejorar la gestión administrativa
- 1.2 Crear modelos generales de simplificación y mejora

OBJETIVO 2:

CONSOLIDAR LA
IMPLANTACIÓN DE LAS
HERRAMIENTAS
BÁSICAS DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD EN LOS
SERVICIOS

- 2.1 Elaborar documentación básica de gestión de calidad de los servicios
- 2.2 Realizar seguimiento de compromisos e indicadores de calidad
- 2.3 Establecer los métodos y herramientas para medir de la percepción de la calidad de los servicios

OBJETIVO 3:

DESARROLLAR UNA
ADMINISTRACIÓN
UNIVERSITARIA
PROFESIONALIZADA

- 3.1 Concienciación sobre la importancia de la Calidad para la Institución
- 3.2 Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo
- 3.3 Reconocimiento de la implicación del personal (evaluación desempeño)
- 3.4 Profesionalización del empleado público en Calidad



Declaración de Salamanca

suscrita por Unizar en
mayo de 2018

“La Universidad de Zaragoza se compromete a integrar los ODS en el día a día de la comunidad universitaria, comprometiéndose además a ser el motor del cambio en la comunidad autónoma de Aragón, siendo esta universidad el organismo clave para la formación, investigación, innovación y desarrollo de acciones que permitan alcanzar los ODS en toda la comunidad autónoma”



COMPROMETIDOS
Universidad de Zaragoza



- Debemos integrar los ODS en nuestra Carta de servicios
- Casi todos estamos haciendo ya alguna acción en este sentido
- UNIZAR se propone “Pasar de las intenciones a los hechos”
- Ponerse la “gafas de ODS” para identificar cómo nuestras prácticas, servicios o principios, encajan en ellos

Es un mandato de la Universidad
Es una exigencia de la comunidad universitaria

Despliegue iniciado



22 ACCIONES DESPLIEGAN EL PLAN ACCIONES INICIADAS:

2.1.1 Elaborar las cartas de servicios

- Aprobado el procedimiento PE-01.3 “Elaboración, revisión y aprobación cartas de servicios”
- Reunión informativa diciembre 2019
- 22 grupos de trabajo nuevos constituidos (10 grupos ya se han reunido)
- 1 grupo ya ha remitido versión 1 de la carta

2.1.2 Revisar las cartas de servicios

Constituido grupo de trabajo cartas de servicios centros (enero 2020)

2.1.3 Elaborar el mapa de procesos/subprocesos de los Servicios

Elaborado primer borrador

3.3.1 Reconocer en el currículum laboral de People Soft la participación en los procesos de calidad

Reunión Vicegerencia RRHH – Coordinación People Soft

Despliegue iniciado



MAPA DE PROCESOS

PROCESOS

SUBPROCESOS

Estratégicos

PE 01-Planificación y mejora continua

PE 02-Transparencia y rendición de cuentas

PE 03-Percepción de los grupos de interés

PC 01-Gestión financiera y presupuestaria

PC 02-Gestión de compras y de inventario

PC 03-Gestión académica

PC 04-Gestión de recursos humanos

PC 05- Gestión de apoyo a la actividad investigadora

PC 06-Gestión de servicios de asistencia a la comunidad universitaria

PC 07-Gestión de construcciones y mantenimiento

Clave

PA 01-Control de indicadores

PA 02-Control de la documentación

Apoyo

PE 01.1 Planificación estratégica

PE 01.2 Evaluación de la calidad de los servicios

PE 03.1 Quejas y sugerencias

PE 03.2 Medidas de percepción satisfacción usuarios

PE 03.3 Clima laboral

Evaluación de los servicios



¿Qué supone esto a los servicios?



- ▶ Carta de servicios
- ▶ Mapa de procesos / Manual de procedimientos
- ▶ Diagnóstico inicial
- ▶ Autoevaluación (2 años)
- ▶ Plan de mejora
- ▶ Evaluación externa (4 años)



Web Área Calidad y Mejora

<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/presentacion-del-area-de-calidad-y-mejora>



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS



Área de Calidad y Mejora

Área de Innovación y Prospectiva

Área de Inspección

Presentación del Área de Calidad y Mejora

Encargada del asesoramiento y formación en materia de la calidad, desde este área se realizan evaluaciones, análisis y diagnósticos de la Universidad de Zaragoza y sus estructuras, órganos y servicios, impulsando un conjunto de actuaciones de promoción y de mejora continua de la calidad.

Colabora en los procesos de evaluación, certificación y acreditación de titulaciones y centros universitarios, así como en el seguimiento de los planes de mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad implantado en la Universidad de Zaragoza

Contacto:

uzcalidad@unizar.es

876 55 30 85 - Ext. 843085

👁 INFORMACIÓN DE INTERÉS

Información del Área

[Directorio](#)

Acreditación Institucional

[Acreditación de centros](#)

Calidad de las Titulaciones

[Sistema de Garantía de Calidad de las Titulaciones](#)

[Calidad Docente](#)

Calidad de los Servicios

[Política de Calidad](#)

[Plan General de Calidad](#)

[Sistema de Garantía de Calidad de los Servicios](#)

Encuestas y Medidas de Percepción

[Sistema de encuestas on-line](#)

