Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	21/04/2020
V 1.1	Actualización tras informe de seguimiento: Corrección de errores en dos compromisos, y eliminación de un compromiso.	17/02/2021
V 1.2	Actualización tras informe de seguimiento: actualización de enlace a normativa POD, revisión de indicadores, sustitución de un compromiso, completar datos de contacto, identificación de espacios del servicio en SIGEUZ, y vinculación entre compromisos y ODS.	02/02/2022

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR: Unidad Responsable	**REVISADO POR:** Unidad Responsable	**APROBADO POR:** Unidad Responsable
Área de Inspección Área de Calidad y Mejora Área de Innovación y Prospectiva	Isabel Luengo Gascón Directora Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Universidad de Zaragoza, por Acuerdo de 5 de diciembre de 2018 del Consejo de Gobierno, ha puesto en marcha la Inspección General de Servicios (IGS) con el objetivo de dar respuesta al nuevo paradigma de una administración orientada al logro efectivo de sus fines, transparente, eficaz, eficiente, que rinda cuentas, y superando el anterior modelo de inspección, más burocrático y jerarquizado.

Esta evolución ha conllevado la asignación de un conjunto de funciones a la IGS que posibiliten avanzar en ese modelo de Universidad. Las principales funciones asignadas, según el artículo 4 de su Reglamento, son:

- Calidad y mejora del servicio público de educación superior
- Innovación y prospectiva de las actividades, programas y servicios realizados por la Universidad de Zaragoza
- Inspección, a través del seguimiento y control del funcionamiento y actuaciones de sus estructuras universitarias, unidades y servicios, incluidas las del personal a su servicio y los estudiantes

Esta evolución de la filosofía es posible al trascender el tradicional enfoque de la inspección como un mero seguimiento y control del funcionamiento o de las actuaciones, incorporando en su función no solo la detección de problemas o errores si no también la búsqueda activa de soluciones o mejoras, acompañando a los Servicios en su implementación. Una universidad que debe formar a las nuevas generaciones debe tener una visión prospectiva que le permita conocer los retos y las demandas del futuro con la que desarrollar políticas activas de Calidad. Empleando los mecanismos de inspección podrá identificar las dificultades de la administración para aunar estas políticas con el desarrollo efectivo de las mismas y aplicar la gestión de la innovación para salvar los obstáculos y conseguir erigirse como un centro de investigación y formación de referencia.

La Inspección de Servicios de la Universidad de Zaragoza crea así un círculo virtuoso entre la Calidad, la Inspección, la Innovación y la Prospectiva. Competencias que ya estaban asignadas a otras unidades pero que cobran ahora más relevancia y protagonismo.

Cabe señalar que la Inspección de Servicios de la Universidad de Zaragoza integra a las anteriores unidades **de Planificación y Organización Docente** y **de Calidad y Racionalización**, tanto su personal como sus competencias.

2. Objetivos y fines de la Inspección General de Servicios

La Inspección General de Servicios nace con la finalidad de aunar en un único órgano las competencias de las áreas de Calidad y Mejora, Innovación y Prospectiva e Inspección para garantizar una mejor coordinación y funcionamiento, e impulsar los objetivos estratégicos de la Universidad de Zaragoza y los procesos de gestión de la innovación y mejora. Una meta que contempla los siguientes objetivos:

- Modernizar y mejorar el servicio público de educación superior, los procedimientos de actuación administrativa y los métodos y procedimientos de trabajo.
- Contribuir a la eficacia, eficiencia y calidad de las titulaciones y de los servicios de la Universidad de Zaragoza y en la utilización de los recursos públicos.
- Realizar diagnósticos que contribuyan a prever situaciones futuras o la adopción de medidas de perfeccionamiento o correctoras.
- Dar soporte a un instrumento básico para el seguimiento de la implantación de los procesos de innovación y mejora a través de su seguimiento y comprobación de conformidad con los objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas.
- Asumir funciones de cooperación, asistencia y asesoramiento a diferentes órganos unipersonales y unidades organizativas y funcionales en el marco de su competencia.
- Colaborar en el marco del sistema interno de la calidad de las titulaciones y la ordenación docente con directores de centro, departamento y demás responsables de la calidad.

2.1. Misión

La Inspección General de Servicios es el órgano estratégico especializado de la Universidad de Zaragoza 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.

La Inspección General de Servicios asume las políticas y acciones de la Universidad de Zaragoza para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para ello establecerá su propia estrategia de trabajo, atendiendo de forma particular los objetivos relacionados con:

- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (ODS 4)
- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (ODS 8)
- Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación (ODS 9)
- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles (ODS 11)
- Impulsar códigos éticos en la comunidad universitaria, en las distintas actividades (ODS 12)
- Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles (ODS 16)

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

2.2. Visión

La Inspección General de Servicios tiene el objetivo de constituirse como un servicio estratégico de la Universidad de Zaragoza en el ámbito de la calidad y la mejora continua en los servicios, la gestión y los procesos, a través de la evaluación, la innovación y la inspección, convirtiéndose en un referente de profesionalidad y eficacia y un apoyo para todas sus estructuras, proporcionando a los órganos de gobierno información consolidada para la toma de decisiones.

Pretende lograrlo a través de un sistema y unos métodos de trabajo caracterizados por la responsabilidad, la objetividad e imparcialidad, la transparencia, la rendición de cuentas, así como el fomento de la innovación y la mejora, en el marco de una estructura definida y apoyada desde el Consejo de Gobierno.

De este modo quiere contribuir a que la Universidad de Zaragoza sea una institución de excelencia y un referente en el ámbito del Espacio Europeo de Educación Superior, con una presencia significativa en los foros nacionales relativos a la calidad y la inspección de los servicios universitarios.

2.3 Valores

Para el cumplimiento de sus fines, la IGS actuará con total independencia y autonomía funcional respecto de cualquier estructura de la Universidad de Zaragoza, sus órganos colegiados o unipersonales y de su personal docente e investigador y de administración y servicios. En esta actuación, tanto el personal de la Inspección General de Servicios como aquel que ocasionalmente pueda colaborar en el ejercicio de las funciones de la IGS, desarrollará sus funciones con sujeción a los principios de legalidad; eficacia; profesionalidad; integridad y responsabilidad; objetividad, neutralidad e imparcialidad y eficiencia.

Asimismo, estará sujeto a las reglas de reserva máxima, sigilo profesional y confidencialidad respecto de los asuntos que conozca por razón de su puesto o función y de los datos, informes o antecedentes a los que tenga acceso durante el desempeño de sus funciones.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa: Inspección General de Servicios.

b) La responsable de la Carta de Servicios es la Directora de la Inspección General de Servicios. El grupo de trabajo para la elaboración de la carta está constituido por todos los miembros de las tres áreas que estructuran la IGS.

4. Información de contacto

a) Dirección postal: Edificio Interfacultades. 2ª y 3ª Planta. Campus Universitario. C/ Pedro Cerbuna, nº 12 - 50009 Zaragoza

b) Teléfonos: Inspección (+34 876 553 567); Innovación y Prospectiva (+ 34 876 553 110); Calidad y Mejora (+ 34 876 553 085), Directora (+34 976 762 225); Técnico de Apoyo de Procesos Administrativos (+34 876 55 59 33)

c) Correos electrónicos:

- Inspección General de Servicios igs@unizar.es
- Área de Inspección inspeccion@unizar.es
- Área de Innovación y Prospectiva uzinnova@unizar.es
- Área de Calidad y Mejora uzcalidad@unizar.es
- Técnico de Apoyo de Procesos administrativos tainspeccion@unizar.es

d) Página web: https://inspecciongeneral.unizar.es/

e) Forma de acceso y medios de transporte

- Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2
- Tranvía: parada en plaza San Francisco

f) Horario y lugares de atención al público. De 8 a 15 horas en los despachos de la 2ª y 3ª Planta del Edificio Interfacultades.

g) Mapa de localización

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Enlaces SIGEUZ:

- Despacho 2ª planta Interfacultades: http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.02.080
- Despacho Inspección, 3ª planta Interfacultades: http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.03.130
- Despacho Subdirector Inspección, 2ª planta: http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.02.250
- Despacho Dirección, 3ª planta Interfacultades: http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.03.170

5. Relación de los servicios prestados

De carácter general

- Elaborar los informes y estudios que los órganos de gobierno universitario le soliciten en cualquiera de sus ámbitos de actividad.
- Proporcionar al Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza información para desarrollar la estrategia general de la Universidad de Zaragoza.
- Asesorar al Rector y al Consejo de Dirección en materias de su competencia.

Área de Inspección

- Supervisar el funcionamiento y las actividades de las diferentes estructuras comprendidas en su ámbito de actuación y su adecuación al ordenamiento jurídico, así como el seguimiento y comprobación de la gestión de los programas, estructuras, procesos, procedimientos y recursos personales y materiales, de conformidad con la planificación que se realice y los principios de eficacia y eficiencia.
- Seguimiento y comprobación de cumplimiento de las obligaciones del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios; así como de los deberes éticos recogidos en los códigos de conducta establecidos por la Universidad de Zaragoza, incluida su difusión.
- Proponer a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas por incumplimientos de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los estudiantes en el marco de la convivencia y disciplina académicas.
- Instrucción, en su caso, de los expedientes informativos y de los disciplinarios en aquellos supuestos en que pudiera concurrir responsabilidad de los empleados públicos y/o de los estudiantes de la Universidad de Zaragoza. Tramitará, también, los expedientes de información reservada que se le encomienden.
- Mediación en las controversias y conflictos de la comunidad universitaria derivados de la convivencia académica y en aquellos otros supuestos que sea posible la terminación convencional del procedimiento.
- Colaborar a requerimiento de la Comisión de Garantía de la Titulación en el seguimiento del cumplimiento de las respectivas Guías Docentes, así como del Plan Anual de Innovación y Mejora de la titulación.

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

- Colaborar a requerimiento de los Decanos, Directores de Centro y de Departamento en el seguimiento y control del plan de ordenación docente, el encargo docente asignado al personal docente e investigador, el cumplimiento de sus tareas docentes, tutoriales y asistenciales a los estudiantes y su desarrollo en los horarios y espacios asignados.
- Elaboración de informes, estudios y trabajos que, en el marco de las competencias de la IGS y de su función inspectora, le sean encomendadas por su Director.
- Prestar su colaboración, asistencia y asesoramiento en materias objeto de su competencia, a instancia de los responsables de centros, departamentos, institutos, órganos, servicios, unidades organizativas y funcionales y demás estructuras universitarias, para garantizar un eficaz ejercicio de las competencias y el efectivo cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento del órgano solicitante. Igualmente, podrá recabar de dichos responsables la información que considere necesaria.
- Tramitar las solicitudes de información por la falta de respuesta ante quejas previamente presentadas a cualquier órgano, unidad, servicio o estructura de la Universidad de Zaragoza y formular la propuesta que corresponda. Se excluyen de esta tramitación las quejas sujetas al procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y alegaciones para la mejora del título del sistema interno de gestión de calidad de las titulaciones.

Área de Calidad y Mejora:

Calidad de las titulaciones y centros universitarios

- Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico en los diferentes procesos y programas de evaluación, certificación, acreditación o seguimiento en los que participe la universidad, sus centros o titulaciones.
- Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico a los agentes del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones oficiales y centros universitarios.

Calidad de los servicios universitarios

- Colaborar, con los órganos responsables de aprobación del Plan de Calidad de los Servicios, así como en su desarrollo y ejecución.
- Garantizar la ejecución y coordinación de las acciones de su competencia derivadas de la realización de la autoevaluación y elaboración de Planes de Mejora de cualquier unidad organizativa de la Universidad de Zaragoza derivadas la puesta en marcha de del plan de calidad de los servicios.
- Ofrecer apoyo técnico en la elaboración y actualización de herramientas básicas de gestión de la calidad (cartas de servicios, manuales de procedimientos…)
- Diseñar, implantar y revisar un Sistema de Garantía Interna de Calidad que sirva de referencia a los servicios y unidades de la Universidad de Zaragoza.
- Colaborar en el asesoramiento y apoyo en los procesos de evaluación de la calidad de los servicios que se desarrollarán a través de la autoevaluación, y la puesta en marcha de planes de mejora.
- Dar apoyo y soporte a la evaluación externa realizada por la IGS con la finalidad de identificar áreas de mejora orientadas a la mejora continua.

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

- Impulsar el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones como medio para progresar en la calidad y mejora de los servicios.

Formación y difusión en materia de calidad

- Diseñar una propuesta formativa anual sobre calidad.
- Informar a las unidades, servicios y grupos de trabajo en todos los temas relacionados con la calidad.
- Promover y difundir la cultura de la calidad y buenas prácticas en gestión entre la comunidad universitaria.
- Información, formación y asesoramiento a los grupos de trabajo implicados en procesos relacionados con la calidad.
- Difundir nuestras actuaciones participando en diferentes foros de referencia y en el intercambio de buenas prácticas de trabajo.
- Mejorar los conocimientos y habilidades del personal del Área de Calidad y Mejora, para ofrecer un mejor servicio.

Medidas de percepción

- Coordinar los procesos de realización de encuestas y estudios que permitan conocer los niveles de satisfacción de los grupos de interés de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones, centros y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Puesta en marcha, mantenimiento y explotación de la plataforma de encuestas on-line atenea.unizar.es de la Universidad.
- Elaborar y publicar informes de resultados de encuestas en la página web https://encuestas.unizar.es/ y https://estudios.unizar.es/

Racionalización

- Emitir informe técnico de las propuestas de creación, modificación o supresión de la relación de puestos de trabajo del personal de administración y servicios
- Analizar la racionalización, idoneidad y operatividad de las estructuras, órganos o servicios de la Universidad en relación con la estructura administrativa, los recursos, procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.

Área de Innovación y Prospectiva

- Poner en marcha iniciativas innovadoras además de ayudar o colaborar con proyectos de este carácter que se desplieguen en la institución.

Gestión de la información

- Coordinación funcional de la aplicación informática para la analítica de datos SEGEDA (DATUZ), que sirve para satisfacer las necesidades de información, tanto internas como externas, en la Universidad de Zaragoza.
- Atender las peticiones de información de unidades universitarias que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ además de prestar formación para facilitar la autonomía en la extracción de datos de la parte pública de esta herramienta.

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

- Gestionar las peticiones de información pública recibidas en la Universidad de Zaragoza, coordinando a los distintos organismos de la Universidad de Zaragoza para el cumplimiento de la legislación en materia de Transparencia.
- Coordinación técnica del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) gestionado por el Ministerio de Educación.
- Gestión de las solicitudes de información de rankings universitarios: recogida de datos y coordinación con las diferentes unidades responsables de la información facilitada.
- Asegurar la validación que garantice la integración, fiabilidad y representatividad de la información proveniente de las diferentes áreas de actividad de la Universidad que pueda contrastarse contra la aplicación DATUZ.
- Diseño de la estructura del portal de Transparencia de la Universidad de Zaragoza para que responda a las necesidades demandadas por la Comisión de Transparencia, así como de asesorar a dicha comisión sobre el contenido de dicho espacio para garantizar su utilidad y funcionalidad. Además, deberá coordinar a los distintos responsables de las informaciones publicadas en él para ajustar el contenido a la legislación vigente.
- Trabajar en el mantenimiento y la promoción de la publicidad activa exigida por ley con el fin de garantizar la transparencia de la Universidad de Zaragoza, así como cualquier otra información que la institución pueda considerar de interés para el ciudadano.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica, dependientes del Ministerio de Educación Nacional.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA nº 8, de 19 de enero).
- Convenio Colectivo del personal laboral de la Universidad de Zaragoza. Resolución de 7 de julio de 2000, de la Dirección General de Trabajo (BOA nº 86, de 19 de julio de 2000).
- Pacto del personal funcionario de la Universidad de Zaragoza. Resolución de 28 de julio de 2000 de la Universidad de Zaragoza (BOA nº 95, de 9 de agosto de 2000).
- I Convenio Colectivo para el personal docente e investigador contratado laboral de la Universidad de Zaragoza. Resolución de 23 de junio de 2006, de la Dirección General de Trabajo y Migraciones (BOA nº 74, de 30 de junio de 2006).
- Acuerdo de 5 de diciembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza.
- https://inspeccingeneral.unizar.es/inspeccion/elaboracion-del-plan-de-ordenacion-docente (relación de normativas internas del Plan de Ordenación Docente).

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

8. Formas de participación del usuario

El usuario podrá participar en la mejora y diagnóstico del servicio a través de fórmulas colaborativas como los grupos de trabajo o los círculos de calidad, o bien a través de mecanismos de comunicación directa, empleando los canales habilitados para ello. El Servicio detallará en su página web distintas opciones para canalizar la voluntad de colaboración y participación de los usuarios incluyendo los sistemas más tradicionales como los buzones de quejas y sugerencias, el correo electrónico y el contacto telefónico o presencial.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

Generales IGS

- **Garantía de profesionalidad**. El personal de la IGS se compromete a desarrollar las competencias y adquirir los conocimientos necesarios para ofrecer el mejor servicio. Para esta finalidad todo su personal recibirá un número mínimo de 15 horas anuales de formación.
- **Garantía de un servicio de calidad**. La IGS se compromete a orientar la prestación de sus servicios para conseguir que el 90 % de sus clientes y personas usuarias manifiesten un grado alto de satisfacción en la valoración global del Servicio.
- **Garantía por la mejora continua de los procesos y servicios prestados**. La IGS se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora. Igualmente, se compromete a aplicar una acción de mejora anual por cada proceso que realiza la unidad.
- **Garantía por un servicio próximo a los clientes y personas usuarias**. La IGS se compromete a proporcionar la información sobre la prestación de los servicios a través de su página web. Asimismo, se compromete a impulsar la participación mediante la realización de al menos dos sesiones participativas anuales con personas usuarias representativas.
- **Garantía de un servicio orientado a la obtención de resultados**. La IGS se compromete a establecer sus objetivos en su Plan Anual alcanzando un nivel de cumplimiento del 100%.
- **Garantía de confidencialidad.** Garantía de la más estricta privacidad y confidencialidad sobre la documentación y la información de carácter personal derivada de las actuaciones de la Inspección General de servicios, que además estará sujeta a reserva por parte de todo el personal que la integra.

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Compromisos del Área de Calidad y Mejora

Compromisos relacionados con el soporte técnico y asesoramiento en el ámbito de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los clientes y personas usuarias internas y externas, grupos de interés, así como de las personas de la Universidad.

- Elaborar un informe semestral y otro anual sobre las campañas de encuesta, incluyendo propuestas de mejora tras valorar la experiencia, las incidencias habidas y las sugerencias recibidas.
- Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico relacionadas con las encuestas y otros sistemas de medición.
- Dar la difusión necesaria a los resultados de las encuestas con objeto de obtener el *feedback* necesario con los distintos grupos de interés.

Compromisos relacionados con el ofrecimiento de formación, apoyo y asesoramiento técnico-metodológico en calidad y excelencia a los Servicios, Unidades, Centros y otras estructuras, así como a los Órganos de la Universidad de Zaragoza.

- Promover la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.
- Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación para la implantación de la calidad en la Universidad.
- Obtener un alto grado de satisfacción por la formación recibida.
- Dar respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico-metodológico en la implantación y seguimiento de Plan General de Calidad

Compromisos relacionados con la calidad de las titulaciones y los servicios

- Elaborar un informe cada curso académico respecto a la calidad de las titulaciones de Grado, Máster Universitario.
- Mantener actualizada la información en la página web sobre los documentos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, de modo que sirvan de apoyo a los diferentes procesos de acreditación.
- Elaborar y mantener actualizadas las guías de apoyo a los usuarios y los documentos de preguntas frecuentes relacionados con los procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones y centros, realizando revisiones al menos anualmente (indicador: nº documentos actualizados)
- Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción de los usuarios con el servicio de asesoramiento y apoyo técnico prestado a los responsables y comisiones de calidad de centros.
- Celebración de reuniones informativas y de apoyo técnico con las distintas Unidades y Servicios

Compromisos relacionados con Área de Innovación y Prospectiva:

- El Área de Innovación y Prospectiva se compromete a mantener un buen nivel en la atención al usuario proporcionando los datos o la información solicitada por los organismos oficiales antes de vencer el plazo establecido al efecto. Cuando esta involucre a agentes internos o externos, el Área trabajará para la coordinación de estos

para lograr el objetivo. Asimismo, se dará respuesta en un plazo no superior a siete días laborales desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, de toda solicitud interna o externa tramitada, siempre que existan recursos disponibles

- Revisar y analizar las gestiones realizadas con organismos o entes evaluadores externos para informar a los responsables de vías que permitan la mejora de la posición de la Universidad en las valoraciones.
- Las incidencias o reclamaciones que evidencien errores en los datos o información proporcionada no excederán del 5% del total de solicitudes, cualquiera que sea su naturaleza.
- Mantener actualizado el portal de transparencia en aquellas informaciones cuyos plazos no estén fijados por la ley.

Compromisos relacionados con el Área de Inspección

- Realizar la instrucción de expedientes informativos e informaciones reservadas encomendadas.
- Instruir los expedientes disciplinarios encomendados.
- Realizar la mediación encomendada en caso de conflicto.
- Hacer el seguimiento del cumplimiento de los plazos establecidos en el cierre de las actas.
- Realizar la gestión administrativa y el seguimiento del POD.
- Realizar funciones de cooperación, asistencia y asesoramiento, cuando sean requeridos.
- Tramitar solicitudes de información por falta de respuesta ante quejas.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de los compromisos de calidad se medirá con los indicadores que se señalan a continuación:

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVA-CIONES	ODS
Elaborar y publicar informes de resultados de encuestas en la página web.	• Equipo de Gobierno • Responsables universitarios • Responsables titulaciones • PDI, PAS y estudiantado	Elaborar un informe semestral y otro anual sobre las campañas de encuesta.	Informe semestral publicado antes fin mes febrero. Informe anual publicado antes fin mes noviembre.	Anual.	Evacuar informes en el plazo previsto.	Responsable: Técnico de Calidad.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Puesta en marcha, mantenimiento y explotación de la plataforma de encuestas on-line atenea.unizar.es de la Universidad.	• Equipo de Gobierno • Responsables universitarios	Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico relacionadas con las encuestas y otros sistemas de medición.	Grado satisfacción puesta en marcha de nuevas encuestas o funcionalidades .	Anual.	Obtener una media de ≥3,75 puntos sobre 5.	Responsable: Subdirector ACM. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 14 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	ODS
Elaborar y publicar informes de resultados de encuestas en la página web.	• Equipo de Gobierno • Responsables universitarios • Responsables titulaciones • PDI, PAS y estudiantado	Dar la difusión necesaria a los resultados de las encuestas con objeto de obtener el *feedback* necesario con los distintos grupos de interés.	Nº acciones realizadas.	Anual.	≥5 acciones/año.	Responsable: Subdirector ACM. Recuento a fecha 31/12.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Promover y difundir la cultura de la calidad y buenas prácticas en gestión entre la comunidad universitaria.	• Comunidad universitaria	Promover la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.	Número de acciones de difusión.	Anual.	≥3 acciones/año.	Responsable: subdirector ACM. Recuento a fecha 31/12.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Diseñar una propuesta formativa anual sobre calidad.	• Comunidad universitaria	Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación para la implantación de la calidad en la Universidad.	Número de acciones formativas.	Anual.	≥1 acción/año.	Responsable: subdirector ACM. Recuento a fecha 31/12.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

Página: 15 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	ODS
Diseñar una propuesta formativa anual sobre calidad.	• Comunidad universitaria	Obtener un alto grado de satisfacción con las acciones formativas.	Satisfacción de los destinatarios de las acciones formativas.	En cada curso.	calificación media >4 puntos sobre 5.	Responsable: monitor de cada curso. Según encuestas de satisfacción de la Sección de Formación, cumplimentadas tras el curso.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Información, formación y asesoramiento a los grupos de trabajo implicados en procesos relacionados con la Calidad.	• Comunidad universitaria	Respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico-metodológico en la implantación y seguimiento de Plan General de Calidad.	Satisfacción de los destinatarios.	Anual.	Calificación media ≥3,75 puntos sobre 5.	Responsable: subdirector ACM. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 16 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVA-CIONES	ODS
Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico en los diferentes procesos y programas de Evaluación, Certificación, Acreditación o Seguimiento en los que participe la Universidad, sus centros o titulaciones.	• Consejo de Dirección • Consejo Social • Agentes del SGIC de titulaciones y centros • Comunidad Universitaria • Sociedad	Elaborar un informe cada curso académico respecto a la calidad de las titulaciones de Grado, Máster Universitario.	Informe realizado (si/no).	Anual.	Elaborar los informes en el primer trimestre del año siguiente al curso académico finalizado.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
	• PDI • PAS • ACPUA • Evaluadores externos • Agentes del SGIC de titulaciones y centros	Mantener actualizada la información en la página web sobre los documentos del SGIC de titulaciones, centros y servicios, de modo que sirvan de apoyo a los diferentes procesos de acreditación.	Nº documentos actualizados.	Anual.	Al menos una revisión/actualización anual.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 17 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVA-CIONES	ODS
Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico a los agentes del SGIC de las titulaciones oficiales y centros universitarios.	• Agentes del SGIC de titulaciones y centros	Elaborar y mantener actualizadas las guías de apoyo a los usuarios y los documentos de preguntas frecuentes relacionados con los procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones y centros.	Nº revisiones realizadas.	Anual.	Al menos una revisión/actualización anual.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

Página: 18 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVA-CIONES	ODS
	• Responsables de calidad de los Títulos y de los Centros	Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción de los usuarios con el servicio de asesoramiento y apoyo técnico prestado a los responsables y comisiones de calidad de centros.	Nivel de satisfacción con la información recibida.	Anual.	Nivel de satisfacción ≥ 3,75 puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Ofrecer apoyo técnico en la elaboración y actualización de herramientas básicas de gestión de la calidad (cartas de servicios, manuales de procedimientos…).	• Servicios/Unidades de la UZ	Celebración de reuniones informativas y de apoyo técnico con las distintas Unida-des y Servicios.	Nivel de satisfacción con la información recibida.	Anual.	Nivel de satisfacción ≥ 3,75 puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspección General de Servicios
Gerente
Página: 19 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	ODS
Instrucción de expedientes informativos/informaciones reservadas y tramitación de expedientes disciplinarios.	• PDI • PAS • Estudiantado	Instruir expedientes solicitados.	Nº expedientes (informativos, informaciones reservadas o expedientes disciplinarios) tramitados respecto a los solicitados.	Anual.	>95%	Responsables: Directora IGS y Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de solicitados y tramitados.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Mediación.	• PDI • PAS • Estudiantado	Realizar resolución negociada por mediación en conflicto planteado.	Nº mediaciones realizadas respecto a las solicitadas.	Anual.	>95%	Responsables: Directora IGS y Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de solicitados y tramitados.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Seguimiento de los plazos del calendario académico	• PDI • Estudiantado	Hacer el seguimiento del cumplimiento de los plazos establecidos en el cierre de las actas.	% de profesores con responsabilidad en actas pendientes de firma contactados.	En cada periodo de exámenes.	>90%	Responsable: Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de contactos realizados.	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

Página: 20 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVA-CIONES	ODS
Realizar la gestión administrativa y el seguimiento del POD	• Gestores internos • PDI	Comprobar el índice de cumplimiento del POD a través de la elaboración de un informe por curso respecto de todos los centros-asigna-turas -áreas POD.	Índice cumplimiento del POD en función del plan anual de inspección.	Anual.	>95%	Responsable: Subdirector Área Inspección. Medio: Número de centros-asignaturas áreas efectivamente analizadas respecto de las que deben ser analizadas, según POD (listado Odile 207).	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Solicitudes de información por falta respuesta quejas.	• Comunidad universitaria	Solicitar y obtener información por falta de respuesta ante quejas.	Índice de respuesta a queja no contestada .	Anual.	>95%	Responsables: Directora IGS y Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de solicitadas y tramitadas.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 21 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	ODS
Gestionar el proceso administrativo de elaboración del POD de la UZ/Facilitar documentación/Informatización datos /Revisión de datos/Asesoramiento/Publicación en web.	• Vicerrectorado de profesorado • Centros • Departamentos • Profesores • Otros servicios	Gestionar eficientemente el proceso administrativo de elaboración del POD de la UZ, definir el encargo docente de cada curso, colaborar en instrucciones y calendario, informatizar, revisar y publicar datos…	Encuesta de satisfacción de usuarios.	Anual.	Satisfacción > 70% (Media superior a 3,5 sobre 5 puntos de la encuesta de satisfacción de los usuarios que han cumplimentado la encuesta).	Responsable: Jefa Unidad de POD. Medio: Registro de encuestas cumplimentadas .	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Atender a los usuarios y Contestar todas las incidencias (centros, departamentos, profesores, otras unidades o servicios).	• Vicerrectorado de profesorado • Centros • Departamentos • Profesores • Otros servicios	Solventar dudas y atender a los usuarios e incidencias relacionadas con el POD.	Encuesta de satisfacción de usuarios.	Anual.	Satisfacción > 70% (Media superior a 3,5 sobre 5 puntos de la encuesta de satisfacción de los usuarios que han cumplimentado la encuesta).	Responsable: Jefa Unidad de POD. Medio: Registro de encuestas cumplimentadas	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspección General de Servicios
Gerente
Página: 22 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	ODS
Gestión de las peticiones de información pública recibidas en la Universidad de Zaragoza, coordinando a los distintos organismos de la Universidad de Zaragoza para el cumplimiento de la legislación en materia de Transparencia.	• Sociedad en General	Conocer grado satisfacción de los solicitantes.	Grado de satisfacción según encuesta a los demandantes.	Evaluación en cada petición.	nivel de satisfacción > 4 sobre 5.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Peticiones de información de organismos y unidades universitarias que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ.	• Comunidad universitaria • Sociedad en general	Conocer grado satisfacción de los solicitantes.	Grado de satisfacción según encuesta a los demandantes.	Evaluación en cada petición.	nivel de satisfacción > 4 sobre 5.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Gestión de las solicitudes de información de rankings universitarios: recogida de datos y coordinación con las diferentes unidades responsables de la información facilitada.	• Consejo de Dirección	Realizar las entregas de información en el plazo fijado por el organismo.	Grado de cumplimiento de los plazos.	Anual.	Cumplimiento de los plazos en el 95%de las peticiones atendidas.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 23 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	ODS
Atender las peticiones de información de unidades universitarias que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ.	• PDI • PAS • Estudiantado	Dar una respuesta en el plazo de 7 días hábiles.	Tiempo de respuesta.	Anual.	Cumplimiento de los plazos en el 95% de las peticiones atendidas.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Gestión de las solicitudes de información de rankings universitarios: recogida de datos y coordinación con las diferentes unidades responsables de la información facilitada.	• Consejo de Dirección	Revisar y analizar las gestiones realizadas con organismos o entes evaluadores externos para informar a los responsables de vías que permitan la mejora de la posición de la Universidad en las valoraciones.	Elaboración de un informe sobre la demanda de información y consideraciones sobre la respuesta ofrecida por la Universidad de Zaragoza.	En cada petición de ranking.	Elaboración del informe en el 95% de las peticiones atendidas.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 24 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES	ODS
En todos los servicios prestados por el área de Innovación y Prospectiva.	• Toda la sociedad en general	Las incidencias o reclamaciones que evidencien errores en los datos o información proporcionada no excederán del 5% del total de solicitudes, cualquiera que sea su naturaleza.	Contabilización de las reclamaciones o incidencias.	Anual.	Porcentaje inferior al cinco por ciento.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Gestionar las peticiones de información pública recibidas en la Universidad de Zaragoza, coordinando a los distintos organismos de la Universidad de Zaragoza para el cumplimiento de la legislación en materia de Transparencia.	• Toda la sociedad en general	Mantener actualizado el portal de transparencia en aquellas informaciones cuyos plazos no estén fijados por la ley.	Control de la fecha de publicación de las informaciones.	Anual.	Periodo de actualización medio <7 días hábiles.	Responsable: Técnico de Innovación, mediante seguimiento en hoja de cálculo.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

CSV: df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Firmado electrónicamente por
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Directora Inspección General de Servicios
Gerente
Página: 25 / 27
Fecha
03/02/2022 08:07:00
03/02/2022 09:14:00

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Comunicación interna y externa

- Material de divulgación (trípticos u otros)
- Boletín de información de la Universidad de Zaragoza "iUnizar"
- Boletín oficial "BOUZ"
- Página web de la IGS https://inspeccion general.unizar.es/
- Correo electrónico a los principales usuarios

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por la directora de la IGS y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación presentada. Además de dar respuesta motivada sobre el incumplimiento del compromiso adquirido y pedir disculpas al usuario, se recabará opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.

El grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (https://sede.unizar.es).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones

Además, el usuario dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio: http://www.unizar.es/defensor_universitario/

- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica institucional de que dispone la unidad: inspeccion@unizar.es

Todo lo anterior no impide que el usuario pueda elegir otras vías alternativas para hacer llegar su valoración sobre el servicio recibido o cualquier propuesta de cambio o mejora aunque es recomendable que esta contenga información sobre el emisor y una forma de contacto para poder responder.

df7aae7e7ec36db977f22442d4357556
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/df7aae7e7ec36db977f22442d4357556