

## POLITICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La **misión/propósito** de los Servicios de la Universidad de Zaragoza es apoyar, asesorar y dar soporte, así como gestionar económica y administrativamente para desarrollar las funciones propias de la Universidad y de sus autoridades académicas, buscando la máxima calidad, eficacia y eficiencia en un contexto de mejora continua.

La **visión** de los Servicios de la Universidad de Zaragoza es alcanzar la excelencia en la prestación de servicios con personal cualificado, mediante un sistema de gestión concertado con las diferentes unidades de servicio de la Universidad. Con el compromiso de la mejora continua, la adecuada atención y orientación al usuario, y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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 Equipo de Gobierno 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

La creación de la Inspección General de Servicios ha quedado reforzada por la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario que la incorpora como unidad básica universitaria y con el encargo de velar por el correcto funcionamiento de los servicios.

El Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios se adecuará y adaptará periódicamente y sus objetivos estratégicos irán orientados a:

- Consolidar y avanzar en 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 recoja los principios básicos del Plan Estratégico de la Universidad de Zaragoza e 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 la ética, la equidad, y los valores individuales de esfuerzo, disciplina, compromiso, colaboración y aprendizaje continuo.
- Impulsar un liderazgo orientativo, democrático y ejemplar, que movilice a las personas hacia un objetivo claro, fomentando su participación y que inspire a su excelencia a través de su desempeño.
- Orientar la prestación de los servicios a los usuarios externos e internos.
- Atender a la innovación como estímulo para la gestión de la institución, así como a la transparencia y la rendición de cuentas.
- Como institución pública atender a los grupos de interés desde la equidad y la igualdad, que son claves en la gestión de la universidad, y que la potencian como referente de la sociedad y el territorio en el que se integra.
- Dotarse de personal altamente cualificado a través de la capacitación y perfeccionamiento, y mediante la participación en planes de formación actualizados que doten a sus trabajadores de las herramientas necesarias para el desempeño de un trabajo de calidad.

Zaragoza, 24 de noviembre de 2023

El Rector  
Por suplencia (artº 65 EEUZ y artº 19 Resolución Rector UZ 21/01/2021| BOA de 01/02/2021)  
El Vicerrector de Profesorado,  
Fdo: Ismael Jiménez Compaired

**unizar.es**



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c90b4849fd8b1af543064a4a6a98c711>

|                                       |                                    |                     |   |
|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------|---|
| CSV: c90b4849fd8b1af543064a4a6a98c711 | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 1 / 1       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                        | Fecha               |   |
| ISMAEL JAVIER JIMÉNEZ COMPAIRED       | Vicerrector de Profesorado         | 24/11/2023 12:22:00 |   |