



## 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

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/70458f995b6b6f0803ff69dccc4b0a1f>

CSV: 70458f995b6b6f0803ff69dccc4b0a1f	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	