



MAPA DE PROCESOS - INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 25/06/2025]

PROCESOS ESTRATÉGICOS

[PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

[Qs_0102] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)
[PRE_0101] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM) de la IGS

[PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Qs_0202] Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea

[PC03] SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SIGC)

[Qs_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio
[PRE_0301] Revisión del SIGC de la IGS

PROCESOS CLAVE

[PC04] ASESORÍA

[Qs_09xx] Procedimiento de modificación de la RPT del PTGAS
[Qs_09xx] Elaboración y revisión de funciones de puestos de trabajo

[PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Qs_0201] Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral del PAS
[Q222 | Q223 | Q225] Encuestas a estudiantes, PDI y PTGAS implicados en la titulación

[PC05] ACCIONES FORMATIVAS

[PRC_0501] Propuesta e impartición de acciones formativas

[PC06] ACTUACIONES INSPECTORAS Y DISCIPLINARIAS

[PRC_0601] Procedimiento del canal interno de información de la Unizar
[PRC_0602] Procedimiento para la tramitación de denuncias
[PRC_0603] Procedimiento disciplinario aplicable al estudiantado
[PRC_0604] Visitas de inspección para comprobación del cumplimiento de la docencia
[PRC_0605] Tramitación del procedimiento disciplinario por faltas graves y muy graves (PDI y PTGAS)
[PRC_0606] Procedimiento para la tramitación de un periodo de información o actuaciones previas
[PRC_0607] Tramitación simplificada del procedimiento disciplinario para faltas leves
[Qs_1301] Procedimiento de gestión de conflicto de intereses

[PC07] GESTIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) UNIZAR

[Q212 | Q212_2] Coordinación y supervisión del procedimiento de evaluación y seguimiento externo de titulaciones
[Q214 | Q214_2] Coordinación y supervisión del procedimiento para elaborar el plan anual de innovación y mejora de las titulaciones
[Q315] Coordinación y supervisión del procedimiento para renovar la acreditación de las titulaciones oficiales
[Q515 | Q Docentia] Apoyo a la evaluación del PDI
[Q217] Procedimiento para la certificación del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) en los centros
[Q218] Procedimiento para la acreditación institucional de los centros
[Q215] Auditorías internas previas a la certificación del SIGC o renovación de la acreditación institucional de los centros
[Qs_0101] Elaboración y revisión del Plan de Calidad de los Servicios (PCS)
[PRC_0701] Control de la documentación del SIGC de la Unizar

[PC08] DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[PRC_0801] Procedimiento de tramitación de las peticiones de información pública
[PRC_0802] Procedimiento sobre la publicidad activa: Portal de Transparencia

[PC09] GESTIÓN DE DATOS

[PRC_0901] Procedimiento para la participación en rankings
[PRC_0902] Procedimiento para el envío de datos al Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU)
[PRC_0903] Procedimiento del servicio de gestión de datos (SEGEDA)

EXPECTATIVAS

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

SATISFACCIÓN

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

PROCESOS DE APOYO

[PC10] DOCUMENTACIÓN DEL SIGC

[IT_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SIGC
[Qs_1501] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios

[PC08] DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[IT_0801] Instrucción técnica para la gestión de la web de la IGS
[Qs_0301] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios
[IT_Qs_0301] Instrucción técnica del catálogo electrónico de procedimientos y servicios