



# 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] DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC / GESTIÓN DE LA CALIDAD

- [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

- Órganos de gobierno Unizar
  - Estudiantado
  - PTGAS
  - PDI
- [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

- Órganos de gobierno Unizar
  - Estudiantado
  - PTGAS
  - PDI
- [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
  - [Q\_xxx] Procedimiento para la certificación del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) en los centros
  - [Q\_xxx] 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)

## PROCESOS DE APOYO

### [PC10] DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO 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