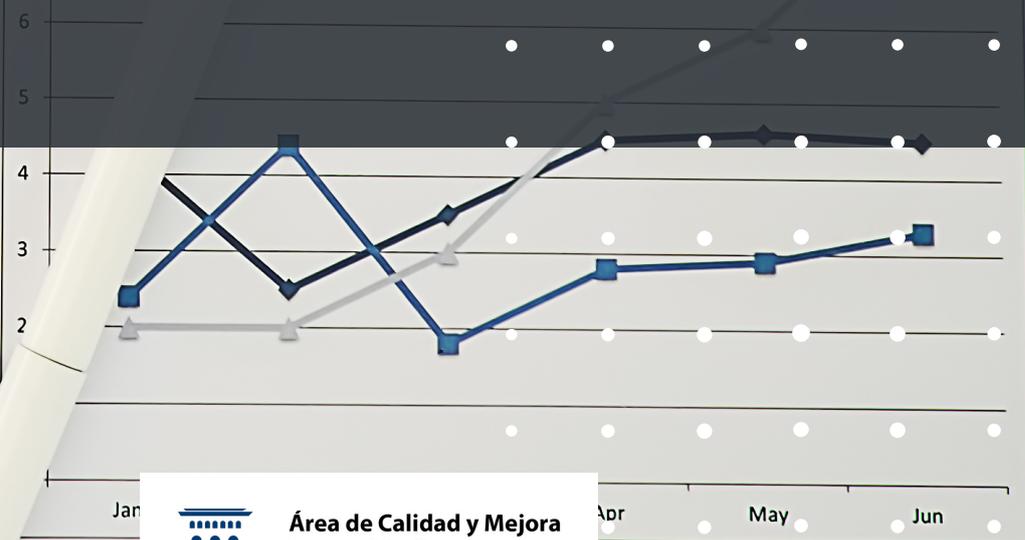


# GUÍA PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO

## INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

OCTUBRE 2023

V\_1\_2



Área de Calidad y Mejora  
Inspección General  
de Servicios  
Universidad Zaragoza

CONTROL DE MODIFICACIONES:

<b>Versión</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>Fecha</b>
1.0	Versión inicial	Marzo 2023
1.1	Cambio a sistema de valoración cualitativa	Abril 2023
1.2	Identificación de áreas de mejora	Octubre 2023

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

## PRESENTACIÓN

La elaboración de este Informe de autoevaluación es un paso más en la implantación del Sistema Interno de Garantía de los Servicios. En él, cada unidad, centro y servicio recogerá las reflexiones y los datos sobre su funcionamiento, su organización, los servicios que presta y sobre los resultados que obtiene.

La realización de este Informe de autoevaluación es ineludible puesto que, en cualquier sistema de calidad, se necesita realizar un trabajo de análisis periódico que nos permita detectar las áreas de mejora y nos facilite implantar planes de actuación en ese sentido, y nos permita también detectar las buenas prácticas de éxito que se deben destacar y compartir. Se trata de un trabajo de análisis que debe ser objeto de un seguimiento a lo largo del tiempo y que nos capacita para tomar decisiones basadas siempre en evidencias.

Este informe es la herramienta que nos permitirá acometer dicha tarea. Hace ya varios años que todos estamos familiarizados con las Cartas de servicios y sus Informes de seguimiento anuales, sabemos analizar los contenidos y resultados y definir acciones de mejora a partir de ellos. El Informe de autoevaluación es algo más ambicioso pues analiza todas las dimensiones de nuestra unidad, centro o servicio, no solo los servicios que se prestan y cómo se prestan.

Analizando 5 dimensiones (dirección, personas, procesos, recursos y resultados) desglosadas en 14 criterios en un formulario normalizado, se va creando la imagen fiel de nuestra organización. Puesto que se trata de una autoevaluación, seremos nosotros quienes califiquemos (según nuestro criterio) el grado de implantación de cada directriz, daremos una breve explicación y describiremos las evidencias que sirven de soporte a la calificación que nos otorgamos.

El modelo de formulario se ha diseñado pensando en las características de la Universidad de Zaragoza, es conforme a los modelos de calidad más usados en universidades y AA.PP., y recoge el compromiso de la Unizar con los ODS y la implantación de los planes antifraude.

El trabajo que acometemos ahora dará como resultado un análisis sistemático, riguroso y honesto de nuestra actividad. Un Informe de autoevaluación que permitirá detectar dónde implantar mejoras, qué prácticas de éxito podemos compartir, llevar un seguimiento que permita analizar nuestra evolución y tomar decisiones responsables con la certeza y el soporte de los datos.

Nuestro compromiso como empleados públicos, con la Universidad y con toda la sociedad, nos reclama trabajar constantemente con criterios de calidad y de mejora continua. Este Informe de autoevaluación es una más de las herramientas que nos permitirá hacerlo.

## EL TRABAJO A REALIZAR

- El trabajo consiste en **cumplimentar un formulario** sobre una hoja Excel.
- Se hace con periodicidad **anual**.
- El plazo es el **primer trimestre** de cada año.
- El periodo al que se refiere el informe es el **año natural** anterior.
- Es un trabajo que debe ser dirigido por el responsable de la unidad, con la ayuda de **Comisión de Calidad de cada servicio**.

## LA ESTRUCTURA DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

El Informe se cumplimenta rellenando los datos que se estructuran en

- 5 DIMENSIONES: las grandes áreas que agrupan la información. Es una hoja de cálculo Excel. Cada dimensión se desglosa en varios criterios (entre dos y cuatro).
  - 14 CRITERIOS: cada uno en una hoja del libro. Desarrollan los contenidos de las dimensiones, y se despliegan en varias directrices (entre dos y seis).
    - 74 DIRECTRICES: son las cuestiones concretas a las que deberemos responder, los parámetros que debemos valorar.

La valoración de cada directriz la haremos asignándole un valor cualitativo según nuestro criterio (desde “no implantado” hasta “completamente implantado”). A la vista de los valores que nos hayamos asignado, nos daremos también la calificación global del criterio.

Una vez cumplimentados los datos, la valoración que nos hayamos otorgado irá configurando automáticamente la tabla de resultados, donde aparecerá la valoración de cada criterio.

La valoración final se obtendría por la valoración de cada una de las 5 DIMENSIONES (20% cada una). Pero no aparecerá ninguna valoración global, puesto que la autoevaluación no es un examen donde se apruebe o suspenda, sino que es una **herramienta de reflexión y revisión de los servicios administrativos**, que nos permite establecer el estado de implantación del SIGC y detectar las posibles áreas de mejora y las buenas prácticas que desarrollamos.

# AUTOEVALUACIÓN



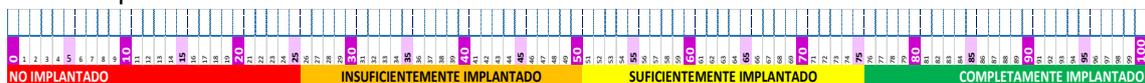
## COMO CUMPLIMENTAR LOS DATOS

La valoración se hace directriz a directriz introduciendo los datos en el fichero excel, mientras que los datos de la tabla de resultados se completan automáticamente, salvo el nombre de la unidad.

Se propone la siguiente metodología:

1. **Leer los estándares** de cada criterio para comprender qué es lo que valora y poder hacernos una idea de qué es lo que debemos analizar y en qué medida lo cumplimos (los encontrarás en la página “Resultado” de la plantilla y en las pág. 7 y ss. de esta Guía). Es la descripción de la situación ideal y perfecta de una organización que obtendría un “completamente implantado” en la valoración del criterio.
2. **Valorarnos** en cada una de las directrices, según el criterio de la Comisión, introduciendo el valor cualitativo en la casilla “nivel de implantación”. Este dato debe cumplimentarse necesariamente. No puede dejarse en blanco. En los casos en que una directriz no sea de aplicación a nuestra unidad (consideramos que *no aplica*), asignaremos “NA” en la casilla “nivel de implantación”, incluyendo una breve explicación en la celda “comentarios”, y no la tendremos en cuenta en el cálculo de la valoración global del criterio.

Dependiendo del nivel de implantación de cada directriz se consideran los siguientes valores: No implantado, Insuficientemente implantado, Suficientemente implantado o Completamente implantado. Por si sirve de ayuda, esta escala presenta la equivalencia entre una valoración cuantitativa (de 0 a 100) y la valoración cualitativa que debemos aplicar:



3. Si es necesario, cumplimentar la celda "**Comentarios**". Permite añadir información sobre cómo se cumple la directriz, qué se hace para cumplirla o por qué nos hemos valorado así en esta directriz. Debemos hacerlo con la mayor concisión posible.
4. Incluir las **evidencias** del cumplimiento y su descripción: cada afirmación que hagamos debe contar con el respaldo de al menos una evidencia que corrobore nuestra afirmación.
  - En la misma página de cada criterio se nos proponen posibles evidencias que aportar. Nos sirven de ayuda, pero no es una lista cerrada. Podemos aportar las que estimemos oportunas.
  - Indicaremos dónde encontrar la evidencia publicada o archivada. No es necesario adjuntarlas al Informe, pero sí conservarlas.
  - Las archivarémos de forma ordenada, porque han de estar disponibles para eventuales comprobaciones, y para las inspecciones externas que todas las unidades acometerán periódicamente.
  - Una misma evidencia puede utilizarse para distintas directrices.
  - Hay que numerarlas correlativamente en la hoja de cálculo, pero cuando una misma evidencia se use en varias directrices, se identificará con el mismo número.
  - Si no tenemos ninguna evidencia que aportar, puesto que es la primera vez que redactamos este tipo de autoevaluación, podemos describirla, incluso cuantificarla, e indicar en la celda "*Ubicación*" el texto "*evidencia pendiente de acreditación*". A continuación, tomaremos las medidas oportunas para que en el próximo Informe sí tengamos disponible la evidencia.
5. Cuando hayamos detectado una **buena práctica** que apliquemos en nuestra unidad, que consideremos que nos ha sido especialmente útil, que podría aplicarse en otras unidades con provecho o simplemente consideremos digna de ser compartida y difundida, debemos especificarla en el apartado de "Buenas prácticas para resaltar y compartir" de cada criterio. Estas *buenas prácticas* aparecerán automáticamente en la hoja con el mismo nombre que figura al final del libro. De este modo, la Universidad podrá recopilarlas y estudiar su aplicación en otras unidades.
6. Cuando hayamos identificado un **área de mejora** en nuestra unidad (generalmente por haber calificado una directriz como "No implantada"), la deberemos tener presente para incorporarlas en los Planes de actuación y mejora.

Si lo consideramos necesario para poner en contexto la autoevaluación realizada o la valoración conseguida, podemos hacer referencia a información adicional sobre el **contexto actual** de la unidad: datos sobre cambios significativos que se hayan producido, datos sobre personal, recursos materiales, dependencias, menciones de calidad obtenidas...

Para ello insertaremos una hoja nueva en el Informe llamada "CONTEXTO" incluyendo la información que estimemos necesaria, su descripción y la ubicación de las evidencias oportunas.

Por último, comprobaremos que nos hemos acordado de **escribir el nombre de nuestra unidad en la página de resultados** en la celda oportuna, para poder identificar rápidamente la autoría del Informe.

Guardaremos el libro en formato Excel y en pdf con el nombre "autoev\_nombreunidad\_202X". Para una conversión óptima hacerlo usando "Archivo > Guardar como pdf" y activando las casillas "Todo el libro" y "Ajustar al ancho del papel".

Enviaremos ambos ficheros por correo electrónico a [uzcalidad@unizar.es](mailto:uzcalidad@unizar.es) en un mensaje con el asunto *[calidad\_SERV] Autoevaluación\_2022\_nombre\_de\_la\_unidad*

## FORMULARIOS, AYUDAS, COMPROBACIONES Y ENVÍOS

El **formulario** Excel está disponible para su descarga en la página web del Área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios. Se trata de un archivo protegido, y es necesario solicitar la contraseña para poder abrirlo en [uzcalidad@unizar.es](mailto:uzcalidad@unizar.es). Puedes descargarlo en.: [https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad\\_mejora/Autoevaluacion/plantilla\\_autoevaluacion.xlsx](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/Autoevaluacion/plantilla_autoevaluacion.xlsx)

**Buzón de consultas.** Es importante que hagamos llegar al Área de Calidad las **dudas** que nos surjan, los problemas que se presenten o las aclaraciones que precisemos, rellenando el formulario que tenemos disponible en <https://inspecciongeneral.unizar.es/buzon-de-consultas-sobre-el-informe-de-autoevaluacion-de-los-servicios>. Conociendo los problemas que encontramos, se podrá mejorar el funcionamiento, la redacción y la utilidad de esta herramienta.

**Consultas frecuentes.** Se irán recopilando en un documento FAQ que tendremos actualizado permanentemente y disponible en <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/faq-informe-de-autoevaluacion-de-los-servicios>

**Leer antes de empezar.** En el formulario Excel disponemos también de una hoja inicial donde se recopilan las instrucciones más generales que debemos tener en cuenta.

Se recomienda **no imprimir el Excel y no trabajar sobre el papel**. Lo haremos directamente sobre el fichero. Su diseño se ha optimizado para el trabajo en pantalla, no en papel, donde resulta poco legible en tamaño A4 o poco manejable en A3. Si fuera imprescindible hacerlo, usaremos papel reciclado e impresión en b/n.

Durante la redacción del Autoinforme, necesitaremos conocer los  **cursos realizados por el personal** ¿Cómo obtener un listado de los cursos realizados por el PAS de una unidad (centro, servicio, etc)? Podemos solicitarla a la Coordinación administrativa de Aplicaciones informáticas del área de Recursos Humanos solicitándolo a la cuenta de correo [sps@unizar.es](mailto:sps@unizar.es), y nos enviarán un fichero Excel con los datos que obran en People:

El asunto del correo electrónico será: *"[calidad] solicitud\_datos\_formación\_nombredenuestraunidad"* y será necesario señalar el período de referencia para la extracción de datos (período de realización de las actividades formativas): fechas de inicio [día/mes/año] y de fin [día/mes/año].

Otra fuente de datos importante es la **Encuesta de clima laboral**. Los resultados globales en la Unizar y el Informe con los datos desagregados se encuentran en <https://encuestas.unizar.es/resultados-calidad-servicios>.

De estos informes podremos extraer los datos globales y los datos propios de muchas de las unidades. Es posible que los datos del informe no estén desagregados a nivel de nuestra unidad. Por ello, en las unidades, centros y servicios donde se puedan desagregar los datos sin vulnerar la necesaria confidencialidad de las respuestas, recibiremos un Excel del Área de Calidad con nuestros resultados.

Los datos relativos a la **satisfacción** de los grupos de interés se pueden extraer de las encuestas que tengamos creadas mediante Atenea u otras herramientas. En los centros se puede acceder a valoraciones globales sobre la satisfacción en las encuestas de Satisfacción global con la titulación, por ejemplo, que incluye preguntas sobre gestión, atención al alumno, recursos o servicios concretos. También hay valoraciones sobre estos aspectos en la Encuesta evaluación de satisfacción con la titulación y los servicios, tanto del PAS como del PDI. La relación completa de los formularios de las encuestas está disponible en <https://encuestas.unizar.es/formularios>.

Otros datos, como los relativos a la **siniestralidad laboral** los habremos conservado en nuestros archivos, tras notificarlo según establece la normativa. Si no los hemos notificado o conservado, lo citaremos en el Informe como “evidencia sin acreditar”. En el enlace <https://uprl.unizar.es/seguridad-laboral/notificacion-de-accidente-incidente> podemos consultar el procedimiento de notificación. Si tenemos dudas sobre los datos que conservamos, consultaremos con la UPRL qué datos pueden proporcionarnos.

La información sobre **quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones** que nos incumben se puede consultar en Herald. Pero esto incluye solo las que se tramitan a través del procedimiento mediante <https://sede.unizar.es/>. Las que hayamos recibido por vías menos formales también debemos computarlas y conservarlas.

Una vez terminada la redacción del Informe de autoevaluación, además de conservarlo junto con las evidencias, le asignaremos el nombre “autoev\_nombreunidad\_202X” y lo **enviaremos por correo electrónico** a [uzcalidad@unizar.es](mailto:uzcalidad@unizar.es) en un mensaje con el asunto [*calidad\_SERV*] *Autoevaluación\_2022\_nombre\_de\_la\_unidad*, que lo comprobará, archivará y acusará recibo con las indicaciones técnicas que sean necesarias, pero no corregirá las puntuaciones que nos hayamos dado ni comprobará las evidencias que se indican en el informe. Hay que enviar el informe en **dos versiones: el Excel cumplimentado, y su versión en pdf** (para una buena conversión recordaremos activar las opciones “todo el libro” y “Ajustar al ancho del papel”), pero **no es necesario adjuntar las evidencias**.

Se realizará un **muestreo de comprobación** de las evidencias. Por tanto, debemos archivarlas en una ubicación de forma que, llegado el momento, puedan ser accesibles por la IGS o por auditores externos.

Del resultado de nuestra autoevaluación y de nuestro seguimiento de la Carta de servicios, extraeremos informaciones fundamentales para poder redactar los **planes de actuación y mejora** que nos permitirán avanzar en la mejora continua y en la implantación del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de los servicios. Debemos recopilar las directrices en que nos hemos calificado peor, para incorporarlas a dichos planes y establecer acciones concretas.

## ¿QUÉ ESTÁNDARES DEBEMOS ASPIRAR A CUMPLIR?

Para poder hacer una valoración realista del grado de implantación de un criterio, antes de comenzar a valorarlo, debemos saber cuáles son los estándares que habría que intentar cumplir.

Estos estándares describen un escenario ideal y perfecto de una organización que cumple todos los criterios íntegramente y obtendría una valoración de “completamente implantado”.

La relación completa de las 5 dimensiones y los 14 criterios, junto a los estándares definidos para los mismos son los siguientes:

## DIMENSIÓN 1: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

### *Criterio 1.1: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO (OBJETIVOS/COMPROMISOS)*

*El / los responsables de la unidad establecen las líneas a seguir y asegurar que la política y los objetivos de calidad definidos por la Universidad de Zaragoza sean conocidos y aplicados en el ámbito de su competencia. Asimismo, propician un ambiente favorable para que el personal pueda conocer y llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Universidad y del servicio.*

*La unidad está claramente comprometida con la implantación las medidas de calidad a establecer en las unidades y servicios que señala el Plan de Calidad y, en concreto, con la carta de servicios que es utilizada, a través de su revisión y el seguimiento de los compromisos e indicadores, como instrumento de planificación y mejora continua.*

*Para llevar adelante esta tarea la unidad tiene en cuenta a sus principales grupos de interés, en particular a los usuarios, recogiendo sus necesidades y expectativas; al personal, que no sólo recibe información suficiente, sino que sus aportaciones y sugerencias son tenidas en cuenta y a la sociedad en general, a la que comunica lo que hace (objetivos y compromisos de calidad) y rinde cuenta de sus resultados.*

### *Criterio 1.2: CULTURA DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA*

*El / los responsables de la unidad fomentan una cultura de la calidad orientada a lograr una gestión más eficaz y eficiente, basada en la orientación a los usuarios, la participación de todas las personas de la unidad y la elaboración de planes y propuestas que contribuyan a la mejora continua. Fruto de ello el trabajo encomendado a la unidad o servicio se realiza de forma adecuada y satisfactoria.*

*Esta cultura de la calidad incluye, por otra parte, velar por que todo el personal cumpla los principios básicos de integridad, objetividad, rendición de cuentas y honradez en el desarrollo de sus funciones, a fin de prevenir cualquier posibilidad de fraude y corrupción, por pequeña que resulte, en nuestros niveles de gestión: uso inadecuado de materiales y recursos, uso inadecuado de la información confidencial, posible existencia de conflictos de intereses*

## DIMENSIÓN 2: PERSONAS.

### *Criterio 2.1: GESTIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO (Planificación y mejora del personal del Servicio).*

*Dentro del margen de maniobra en el ámbito de gestión de personal, la unidad se plantea iniciativas y propuestas para incidir en la mejora y capacitación de su personal, fundamentalmente a través de los planes de formación y la definición y actualización de las funciones y competencias de los puestos de trabajo,*

*También existe la voluntad de favorecer el desarrollo y la promoción profesional, y de colaborar en el establecimiento de un entorno laboral satisfactorio.*

### *Criterio 2.2: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN.*

*Las personas que trabajan en la unidad cuentan con una información suficiente sobre la unidad y su funcionamiento y los cauces de comunicación son fluidos adecuados. Asimismo, cuentan con la confianza necesaria que les permita asumir responsabilidades y mejorar las actividades dentro de su propia área de influencia.*

## DIMENSIÓN 3: PROCESOS Y EJECUCIÓN

### *Criterio 3.1: RELACIONES CON EL USUARIO: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS; CANALES DE COMUNICACIÓN.*

*La unidad identifica claramente a sus principales usuarios y grupos de interés, y los asocia a sus procedimientos clave. Asimismo, cuenta con canales de comunicación fluidos y mecanismos adecuados para conocer sus necesidades y expectativas, que son analizadas y tenidas en cuenta a la hora de formular acciones y propuestas de mejora.*

#### **Criterio 3.2: IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

*La unidad identifica, diseña, gestiona e innova sus procedimientos de forma continua, involucrando a los grupos de interés, teniendo en cuenta los indicadores y estándares de calidad previamente establecidos, así como otra información obtenida a través de las encuestas de satisfacción, el sistema de quejas y sugerencias y felicitaciones...*

### **DIMENSIÓN 4: RECURSOS E INNOVACIÓN.**

#### **Criterio 4.1: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS**

*La unidad se plantea optimizar el uso de sus bienes y recursos y los espacios de que dispone, dentro de su margen de actuación, de modo que también estén orientados a la mejora continua.*

*Así mismo se plantea la buena gestión y el uso adecuado de los mismos, evitando servirse de ellos con fines particulares o inadecuados.*

#### **Criterio 4.2: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

*La unidad se plantea un uso de los recursos informáticos y las tecnologías de la información y la comunicación como un medio para mejorar los servicios que presta y para favorecer la participación de los usuarios y grupos de interés en la mejora, asimismo se plantea el desarrollo de la administración electrónica, como base para la racionalización y simplificación de los procesos administrativos, eliminando la burocracia interna.*

#### **Criterio 4.3: GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN**

*La unidad se plantea innovar, favoreciendo que su personal y sus grupos de interés generen ideas, que son analizadas y evaluadas para conseguir transformarlas en mejora de los servicios.*

#### **Criterio 4.4: GESTIÓN DE LAS ALIANZAS**

*La unidad se coordina y colabora con otras unidades y organismos universitarios, proponiendo y ejecutando acciones dirigidas a mejorar conjuntamente los servicios prestados. Y, en su caso, con organismos y empresas externas, ya sean públicos o privados.*

### **DIMENSIÓN 5: RESULTADOS.**

#### **Criterio 5.1: RESULTADOS EN LOS USUARIOS**

*La unidad se esfuerza para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, y esto se refleja en sus resultados*

#### **Criterio 5.2: RESULTADOS EN LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD**

*La unidad tiene en cuenta los resultados alcanzados para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, fundamentalmente a través de los niveles de satisfacción del personal, así como de sus opiniones directas sobre las funciones y condiciones del trabajo que realizan, así como a través de otras medidas o fuentes de información.*

#### **Criterio 5.3: RESULTADOS (REPERCUSIONES) EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EN LA SOCIEDAD**

*La unidad, en el ámbito de sus competencias, tiene en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y del entorno social en general.*

*Criterio 5.4: RESULTADOS EN LOS PROCESOS CLAVE. (¿Hacemos bien nuestro trabajo?)*

*La unidad efectúa el análisis del rendimiento de sus actividades más significativas en relación con los objetivos establecidos (fundamentalmente en la Carta de Servicios)*