



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Aprobado en sesión de 06/03/2024

El Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza (IGS), creada y regulado mediante acuerdo de 5 de diciembre de 2018 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, incluye como mandato la elaboración del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios, que *“incluirá las medidas de calidad a implantar, los compromisos y sus correspondientes indicadores; los objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas del servicio público de educación superior; así como los instrumentos y criterios para la medición de su grado de implantación y cumplimiento”* (Art. 5, 2, f) .

En ese sentido constituye un marco general para establecer las medidas de calidad a implantar en las distintas unidades, centros y servicios de la Universidad de Zaragoza, de forma coordinada, mediante la fijación de objetivos y la delimitación de actuaciones susceptibles de evaluación, proporcionando a la organización conocimiento sobre sus áreas de mejora e información significativa para la toma de decisiones. Proceso que contará con la participación de los distintos actores interesados: responsables académicos, responsables de los servicios, gestores, empleados públicos, estudiantes y ciudadanos en general.

Posteriormente, por Resolución de 17 de julio de 2019, el Rector de la Universidad de Zaragoza, designa la Comisión para la elaboración del plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza, tras informa al Consejo de Gobierno en su sesión de 12 de julio de 2019. Así mismo, por Resolución de 28 de abril de 2021, se realiza nuevo nombramiento de miembros de la citada comisión y el 1 de marzo de 2022, se produce el más reciente cambio de miembros.

La citada comisión, ha venido trabajando en las tareas relacionadas con el I Plan de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios que se aprobó para el periodo 2020-2023 Llegando el momento de un cambio de ciclo. El nuevo ciclo aconseja para el adecuado desarrollo de las funciones de esta Comisión que se dote de un Reglamento de funcionamiento y una denominación más concisa.

TÍTULO I

NATURALEZA, FUNCIÓN, DENOMINACIÓN Y COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN

Artículo 1. Naturaleza y funciones

1. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Inspección General de Servicios, existirá una comisión con las funciones de elaborar el plan general de gestión y mejora de la calidad de los servicios. Dicha comisión se denominará: Comisión de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.
2. Su función es la elaboración y seguimiento de un plan que permita la definición de los objetivos estratégicos y programas operativos relacionados con la calidad de los servicios, así como los instrumentos y criterios para la medición de su grado de implantación y cumplimiento, así como las que se deriven para el impulso y gestión de cada plan.

Artículo 2. Composición y renovación

1. Su composición determinada por el Rector, es la siguiente: ejercerá la presidencia la persona del Equipo de Gobierno que se señale por el Rector y la secretaria, la persona en la dirección de la Inspección General de Servicios. Además, se nombrarán entre 6 u 8 vocalías que tengan relación con: dirección de centros, jefaturas servicios, vicegerencias, administración de centros y personal de la propia Inspección General de Servicios.

Se procurará que la composición sea paritaria entre hombres y mujeres. Así mismo deberá existir, al menos un representante del Personal Docente e Investigador, dirección de centros o de departamentos. Los miembros tendrán sus suplentes para que puedan sustituir al titular en caso de ausencia o ser convocados, con voz, pero sin voto a las sesiones a las que la presidencia lo considere oportuno.

2. La renovación podrá producirse cuando el Rector lo estime oportuno, haya ceses de los cargos que ostentan alguno de los miembros, e igualmente podrá elevarse propuesta de cambio, de los miembros desde la comisión al Rector cuando se cambie de Plan de calidad de los servicios.

TÍTULO II

DE LA PRESIDENCIA Y DE LA SECRETARÍA DEL COMITÉ

Artículo 3. Funciones del Presidente o Presidenta

- a) Acordar la convocatoria de las sesiones del Comité.
- b) Dirigir las deliberaciones, manteniendo el orden y asegurando su adecuada progresión.
- c) Cualesquiera otras que le sean atribuidas por las normas aplicables.

Artículo 4. Funciones del Secretario o Secretaria

- a) Preparar la documentación de los asuntos y redactar las actas de las sesiones.
- b) Realizar los actos de comunicación con los miembros de la comisión.
- c) Recibir los actos de comunicación de los miembros de la comisión, sean notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquier otra clase de escritos de los cuales deba tener conocimiento.
- d) Requerir, en nombre de la comisión, información complementaria sobre los asuntos que se sometan a estudio.
- e) Archivar y custodiar la documentación de la comisión poniéndola a disposición de sus miembros cuando sea requerida.
- f) Cualesquiera otras que le sean atribuidas por las normas aplicables.

TÍTULO III

DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Artículo 5. Deberes de los miembros de la Comisión de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza

- a) Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la comisión.
- b) Proponer a la presidencia los asuntos de interés para tratar en la misma.
- c) Actuar bajo el principio de transparencia, sin sujeción a mandato imperativo alguno, salvo el de las leyes.
- d) Guardar la debida confidencialidad en relación con la información y los datos que conozcan en el ejercicio de sus funciones. Esta obligación persistirá incluso cuando hayan dejado de pertenecer al mismo.

Artículo 6. Derechos de los miembros Comisión de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza

- a) Recibir las convocatorias de las sesiones de la comisión con la antelación y requisitos establecidos en el presente Reglamento.
- b) Participar en los debates de las sesiones y presentar propuestas.
- c) Ejercer su derecho al voto y formular voto particular, en su caso.
- d) Formular ruegos y preguntas.

TÍTULO III

CONVOCATORIAS Y CONSTITUCIÓN

Artículo 7. Sesiones ordinarias

1. La Comisión de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza se reunirá en sesión ordinaria, al menos, dos veces por curso académico.
2. La convocatoria de las sesiones se realizará con una antelación de siete días naturales a su celebración. Contendrá el orden del día, lugar, fecha y hora de la sesión y se acompañará, en su caso, de la documentación necesaria para la deliberación.
3. La Comisión de Calidad de los Servicios no podrá adoptar ningún acuerdo sobre asuntos que no estén incluidos en el orden del día, salvo que asistan a la reunión la totalidad de sus miembros y den la conformidad para ello.
4. Para la válida constitución de la Comisión en primera convocatoria, será necesaria la presencia de la presidencia y de la secretaría y, al menos, de la mitad de sus miembros.
5. La convocatoria y documentación precisa se remitirá a todos los miembros de la Comisión, tanto titulares como suplentes.
6. La presidencia decidirá acerca de la realización de las sesiones de forma presencial o telemática. De existir peticiones razonadas de una u otra tipología de reunión se valorarán en la comisión.

Artículo 8. Sesiones extraordinarias

1. La Comisión se reunirá en sesión extraordinaria cuando algún asunto requiera atención urgente. Las sesiones extraordinarias se convocarán en tantas ocasiones como resulte necesario.

2. Las sesiones extraordinarias se convocarán con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas a su celebración, a iniciativa de la presidencia o a solicitud de, al menos, dos de sus miembros.

3. La convocatoria y documentación precisa se remitirá a todos los miembros de la Comisión, tanto titulares como suplentes. Estos últimos serán invitados a las sesiones, con voz y sin voto.

Art 9.- Adopción de acuerdos

1. Los acuerdos serán tomados por mayoría simple de los asistentes. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad.

2. Excepcionalmente, los acuerdos podrán adoptarse por votación secreta a petición de alguno de sus miembros. Siempre será secreta la votación referida a personas. Realizada una propuesta por el Presidente, se considerará aprobada la misma por asentimiento, si ningún miembro solicita la votación ni presenta objeción u oposición a la misma.

TÍTULO V

PLAN DE CALIDAD de los Servicios

Artículo 10. Deliberación y propuesta

1. En primer lugar se presentará para debate y aprobación el contenido de los objetivos operativos de cada plan, previos procesos para incorporación de propuestas de la comunidad universitaria y siguiendo el procedimiento correspondiente.

2. Los objetivos presentados deberán encajar en la Política de Calidad de los Servicios y en la Misión y Visión de la Universidad de Zaragoza.

Artículo 11. Seguimiento periódico

Periódicamente, cada curso, se realizará seguimiento del estado de cumplimiento de los objetivos y acciones del Plan.

Artículo 12. Impulso de acciones

La comisión de calidad irá valorando acciones para el impulso de los objetivos aprobados en el Plan de Calidad de los servicios correspondiente.

Artículo 13. Otras cuestiones de calidad de los servicios

La Comisión atenderá aquellas cuestiones que requieran la toma de decisiones en materia de calidad de los servicios si así se acordase o se le encomendase por los órganos de gobierno. A la vista del seguimiento de cada anualidad, establecerá las acciones a acometer para el cumplimiento de los objetivos previstos, en la siguiente anualidad.

Artículo 14. Informe final del plan de calidad

La Comisión de Calidad de los servicios aprobará un informe final del plan de calidad.