

AGENTES DE CALIDAD

Sistema Interno de Garantía de la Calidad de los Servicios

Con fecha de 27 de julio de 2020, y dentro del marco del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (PGGMCS), para cuya ejecución era necesario constituir estructuras organizativas –agentes de calidad– que impulsaran, colaboraran o realizaran las acciones necesarias para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución definidos en el Plan, se aprobó la Instrucción por la que se establecieron dichas estructuras, conformando el marco regulador general.

En marzo de 2022, llegado el momento de la renovación de algunos de los miembros de los agentes de calidad, y a la vista de la casuística diversa que operaba en los distintos centros, unidades y servicios, se actualizó su configuración. Tras la entrada en vigor del II Plan de Calidad de los servicios 2025/2026 se puso de manifiesto la necesidad de completar la definición, composición y funciones de los Grupos de Trabajo, de manera que tuvieran cabida las propuestas hechas por los responsables de unidades y servicios, tendentes a alcanzar un objetivo común, cuando este no se encuentre expresamente incluido dentro de los objetivos previstos dentro del Plan de calidad vigente.

Para dar satisfacción a estas nuevas necesidades detectadas, se modifica la configuración de acuerdo a lo que recogen los siguientes apartados:

COMISIÓN de CALIDAD

Se define como el agente de calidad formado por un equipo de personas que actúa en cada centro/unidad/servicio para reflexionar y dar respuesta al diseño, implantación, seguimiento y mejora del SIGC de su unidad en el ámbito de los servicios. Está compuesta por un número variable de miembros del centro/unidad/servicio, designados por el responsable, que figurará como persona coordinadora.

Se recomienda, por operatividad, una composición de cuatro o cinco miembros en las unidades de menos de veinte PTGAS y de diez miembros en las unidades de más de veinte PTGAS.

Formará parte de la Comisión de calidad el administrador/a de centro, director/a de servicio o unidad, jefe/a de servicio o unidad, como miembro nato, ejerciendo la función de Coordinador/a.

Dada la diversidad de centros, unidades y servicios, el coordinador/a, podrá establecer que determinados puestos clave formen parte de la Comisión de forma permanente. Se tratará de puestos con responsabilidades de organización del trabajo que se genere en el ámbito de calidad. Sus ocupantes formarán parte de las comisiones como vocales natos.

También podrá formar parte de estas comisiones el PTGAS que lo solicite de forma voluntaria. Para su designación se valorará la formación en calidad o que esté dispuesto a participar en los cursos que se ofertan en el plan de formación de la Universidad, así como la experiencia en la unidad, priorizándose a los titulares de los puestos adscritos al centro/unidad/servicios, frente al resto. En este último caso, se priorizará que la ocupación del puesto se prevea de larga duración.

De haber PTGAS disponible, bienalmente cesará hasta el 50% de los vocales voluntarios, que serán sustituidos por otros miembros de la unidad que estén dispuestos a incorporarse, designados por el coordinador.

De no haber voluntarios y sea necesario nombrar vocales, el coordinador/a, podrá realizar una designación directa.

Si las circunstancias lo aconsejan, la Comisión podrá estar integrada por miembros de varias unidades y asumir las cuestiones relacionadas con la calidad de todas ellas.

El Área de Calidad y Mejora incluirá en la aplicación de gestión de recursos humanos la composición de la Comisión, indicando tanto la fecha del nombramiento como, en su caso, la de finalización prevista.


GRUPO de TRABAJO

Se define como el agente de calidad integrado por un equipo de profesionales con conocimientos o competencias técnicas específicas sobre una materia determinada. Su misión es la consecución de un objetivo común mediante la aportación, estudio y análisis de todos aquellos factores que contribuyan a la mejora de los servicios.



d1fa19a7908466c39919d182e1ec0f9a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d1fa19a7908466c39919d182e1ec0f9a>

CSV: d1fa19a7908466c39919d182e1ec0f9a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 2	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALFONSO CARLOS PEÑA OCHOA	Gerente de la Universidad de Zaragoza	13/05/2026 12:14:00	

Estos grupos podrán orientar su actividad tanto al desarrollo y mejora del SIGC de los servicios de la Unizar, como a la consecución de objetivos comunes compartidos por distintas unidades que hayan sido identificados por estas para la optimización de su funcionamiento.

La constitución de un Grupo de Trabajo podrá realizarse a propuesta de:

- La Gerencia.
- La Inspección General de Servicios (IGS).
- Los responsables de las unidades o servicios, cuando se trate de objetivos comunes identificados por estos.

Sus miembros serán nombrados por el gerente, de entre los cuales se designará al coordinador.

Las propuestas de las unidades administrativas deberán dirigirse a la Gerencia indicando el objetivo perseguido, la duración estimada de las actividades y la relación de miembros propuestos, que incluirá la persona responsable de la coordinación.

La composición del grupo será de carácter voluntario y estará integrada por profesionales con competencias técnicas en la materia. La composición deberá ser representativa de las unidades involucradas en el objetivo a lograr.

El Grupo de trabajo, una vez finalizadas las actuaciones, enviará a la IGS y a la Gerencia un informe comprensivo de las actuaciones realizadas y de las propuestas de mejora que se formulen.

El Área de Calidad y Mejora incluirá en la aplicación de gestión de recursos humanos la composición y fechas de inicio y cese de cada miembro.

CIRCULO de CALIDAD

Cuando el objetivo sea profundizar en aspectos que puedan mejorar la gestión, o realizar propuestas de mejora orientadas a la innovación y la simplificación administrativa, se podrán crear un Círculos de Calidad.

Su creación puede proponerse de oficio por la IGS o la gerencia, o bien por parte de un grupo de 8 empleados públicos siempre que tengan por objeto analizar y desarrollar propuestas de mejora en la gestión, o realizar propuestas innovadoras y/o de simplificación de procesos.

El Círculo de calidad estará compuesto por el Coordinador/a, que será designado por la dirección de la IGS entre su personal, así como por un número de vocales, en función de las áreas implicadas, designados por la Dirección de la IGS, por la Gerencia o a propuesta de ocho PTGAS. La participación en los círculos de calidad tendrá siempre carácter voluntario


El Círculo de calidad, una vez finalizadas las actuaciones, enviará a la IGS y a Gerencia un informe comprensivo de las actuaciones realizadas y de las propuestas de mejora que se formulen.

El Área de Calidad y Mejora incluirá en la aplicación de gestión de recursos humanos la composición y fechas de inicio y cese de cada miembro.

[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015,

por Alfonso Carlos Peña Ochoa gerente de la Universidad de Zaragoza]

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d1fa19a7908466c39919d182e1ec0f9a>

CSV: d1fa19a7908466c39919d182e1ec0f9a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 2	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALFONSO CARLOS PEÑA OCHOA	Gerente de la Universidad de Zaragoza	13/05/2026 12:14:00	