

# II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2025/2026



**Universidad  
Zaragoza**



# ¿QUÉ CONSEGUIREMOS CON EL II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS?

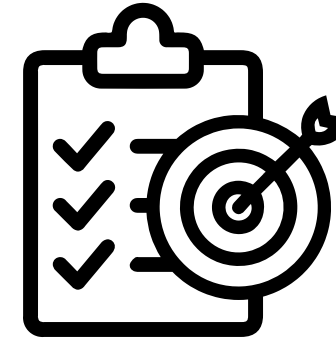
LO QUE NO SE DEFINE NO SE PUEDE MEDIR.  
LO QUE NO SE MIDE, NO SE PUEDE MEJORAR.  
LO QUE NO SE MEJORA, SE DEGRADA SIEMPRE.  
WILLIAM THOMSON KELVIN



SERVICIOS  
MÁS ÁGILES Y  
MODERNOS



INCREMENTO  
DE LA  
SATISFACCIÓN  
DE LOS  
USUARIOS



CULTURA  
ORGANIZATIVA  
CENTRADA EN LA  
EXCELENCIA Y  
LA MEJORA  
CONTINUA



PROFESIONALIZACIÓN  
Y RECONOCIMIENTO  
DE LA PLANTILLA

# ¿CÓMO SE HA REDACTADO EL II PLAN DE CALIDAD?

RESULTADO DE LAS APORTACIONES DE CUATRO FUENTES

Cada una ha aportado su trabajo para definir las acciones concretas que desarrollan cada objetivo



## PGGMCS 20/24

EL PRIMER PLAN DE CALIDAD

Acciones que no se completaron en el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 20/24. Algunas de ellas están muy avanzadas, aunque no ultimadas, y se espera hacerlo a lo largo de la vigencia de este.

## Grupo de trabajo

MIEMBROS DE LA PLANTILLA

Un equipo multidisciplinar en el que se proponen acciones, tras contrastar sus experiencias y criterios en los distintos objetivos.

## Gerencia Unizar

PUNTOS CLAVE DE MEJORA

El plan incorpora las propuestas de nuevas acciones que se hicieron desde la Gerencia tras estudiar los borradores.

## Comisión de Calidad

GESTIÓN E IMPULSO DEL PLAN

Tras la presentación del primer borrador, la Comisión propone algunas acciones, que se incorporan también al plan.

EL PRIMER PASO PARA  
DEFINIR EL II PLAN DE  
CALIDAD:

# POLÍTICA DE CALIDAD NOV\_23

FIJA LOS OBJETIVOS  
ESTRATÉGICOS QUE  
RIGEN TODO EL  
SISTEMA DE CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS

- SISTEMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
Implantarlo y consolidarlo
- INTEGRACIÓN  
Con el Plan Estratégico y los ODS
- CULTURA DE LA CALIDAD  
Fomentar la implicación
- LIDERAZGO  
Democrático, ejemplar, orientativo
- ORIENTACIÓN AL USUARIO  
Interno y externo
- INNOVACIÓN Y TRANSPARENCIA  
Rendición de cuentas
- EQUIDAD E IGUALDAD  
Referente para la sociedad
- CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN  
Planes de formación

## POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Aprobada en Consejo de Dirección el 31/10/2023  
Informada en Consejo de Gobierno el 14/11/2023

**objetivos estratégicos:**

<b>1 SIGC de los servicios</b> Consolidar y avanzar en un sistema de gestión y mejora de la calidad de los servicios universitarios a través de la evaluación, orientado a la mejora continua y la consecución de la excelencia en todas sus actividades y procesos.		<b>2 Integración</b> Lograr una estructura eficaz y eficiente, colaborativa con el resto de unidades y servicios que recoja los principios básicos del Plan Estratégico de la Universidad de Zaragoza e integre gradualmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las acciones, procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad de los servicios.	
	<b>3 Cultura de la calidad</b> Fomentar la cultura de la calidad y la implicación del personal potenciando la ética, la equidad, y los valores individuales de esfuerzo, disciplina, compromiso, colaboración y aprendizaje continuo.		<b>4 Liderazgo</b> Impulsar un liderazgo orientativo, democrático y ejemplar, que movilice a las personas hacia un objetivo claro, fomentando su participación y que inspire a su excelencia a través de su desempeño.
<b>5 Orientación al usuario</b> Orientar la prestación de los servicios a los usuarios externos e internos.		<b>6 Innovación y transparencia</b> Atender a la innovación como estímulo para la gestión de la institución, así como a la transparencia y la rendición de cuentas.	
	<b>7 Equidad e igualdad</b> Como institución pública atender a los grupos de interés desde la equidad y la igualdad, que son claves en la gestión de la universidad, y que la potencian como referente de la sociedad y el territorio en el que se integra.		<b>8 Cualificación y formación</b> Dotarse de personal altamente cualificado a través de la capacitación y perfeccionamiento, y mediante la participación en planes de formación actualizados que doten a sus trabajadores de las herramientas necesarias para el desempeño de un trabajo de calidad.

**MISIÓN/PROPÓSITO:**  
Apoyar, asesorar y dar soporte, así como gestionar económica y administrativamente para desarrollar las funciones propias de la Universidad y de sus autoridades académicas, buscando la máxima calidad, eficacia y eficiencia en un contexto de mejora continua.

**VISIÓN:**  
Alcanzar la excelencia en la prestación de servicios con personal cualificado, mediante un sistema de gestión concertado con las diferentes unidades de servicio de la Universidad. Con el compromiso de la mejora continua, la adecuada atención y orientación al usuario, y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**VALORES:**  
Legalidad, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridad, universalidad, participación de la comunidad universitaria, simplicidad y mejora continua.

[www.unizar.es](http://www.unizar.es)



# ME ESTOY PREGUNTANDO...

ESTE II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS...

## ¿A quién se aplica?

¿QUIÉN ES EL DESTINATARIO?

Es de aplicación a TODOS los servicios y unidades, así como a los centros en su parte de servicios administrativos.

## ¿Cuánto dura?

¿QUÉ PLAZO TENEMOS?

La vigencia del plan es de dos años, el 25 y 26, aunque se incluyen hitos que deberán cumplirse transcurrido un año.

## ¿Es lo mismo que el PGGMCS 20\_24?

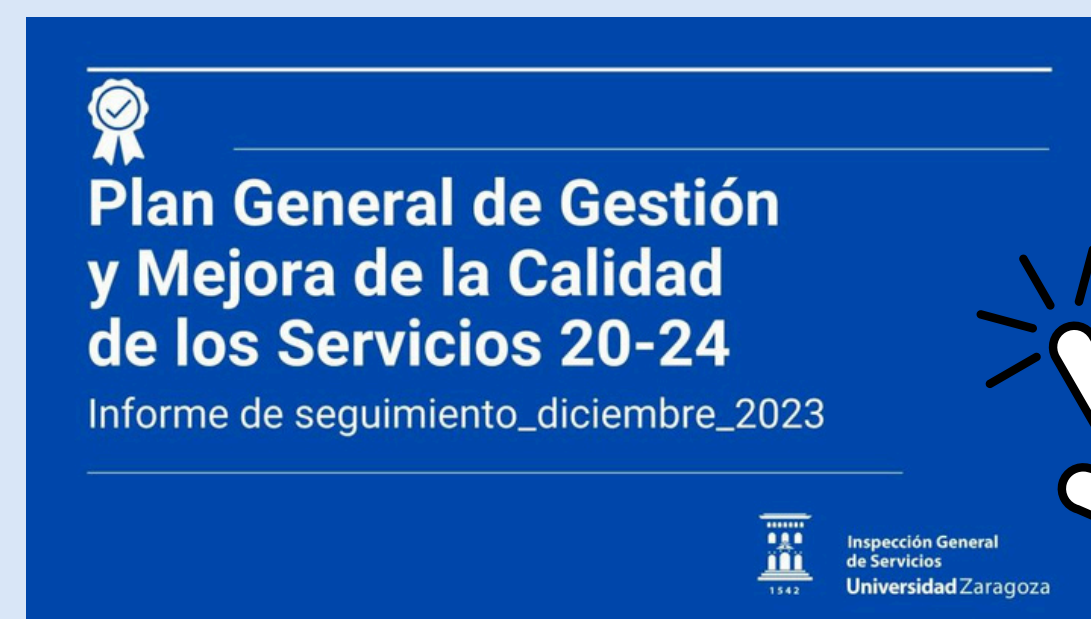
¿ES UN PLAN NUEVO O UNA PRÓRROGA?

Es un plan NUEVO. Coincide con el plan anterior en que tiene los mismos OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, y en que recoge o reformula algunos objetivos operativos y acciones presentes en el plan anterior.

## ¿Qué se consiguió con el Plan 20/24?

UN PLAN PIONERO QUE SUPUSO GRANDES AVANCES

- Supuso la implantación de las herramientas básicas, la medida de la satisfacción de los usuarios, la profesionalización del personal de calidad, evaluación del desempeño, encuesta de clima laboral, aplicación JUNO para la gestión integral de la documentación, mapa de funciones, formación en calidad...
- Puedes consultar el Informe final del PGGMCS en este enlace:



# LA ESTRUCTURA DEL II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS



¿CÓMO ESTÁ ORGANIZADO?

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

3 OBJ. ESTRATÉGICOS

Mantiene los del PGGMCS:

1. Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa
2. Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios
3. Desarrollar una administración universitaria profesionalizada



## OBJETIVOS OPERATIVOS

10 OBJ. OPERATIVOS

Desarrollan los 3 estratégicos en 10 objetivos operativos.

- algunos son heredados del plan anterior
- otros son reformulaciones
- otros son nuevos



## ACCIONES

23 ACCIONES

Concretan los obj. operativos en acciones específicas. Cada acción se desarrolla en una *ficha de acción* que recoge:

- definición
- alcance
- responsables
- indicadores de seguimiento
- planificación temporal



## SEGUIMIENTO

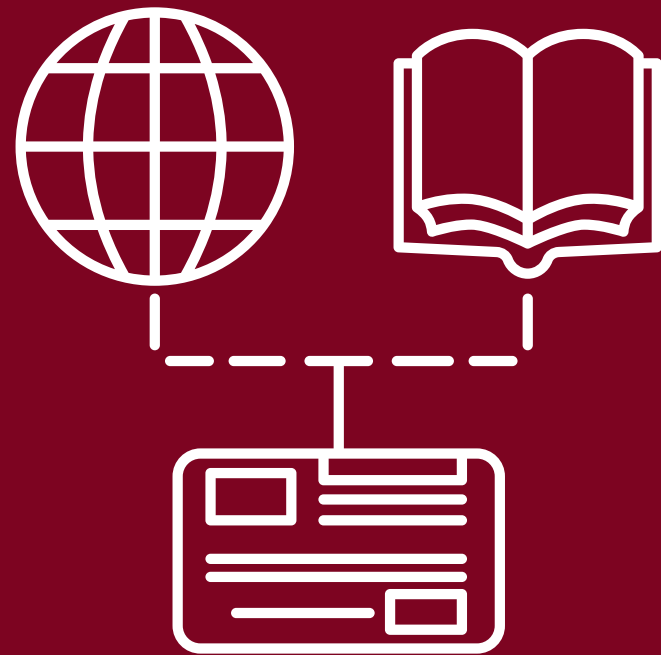
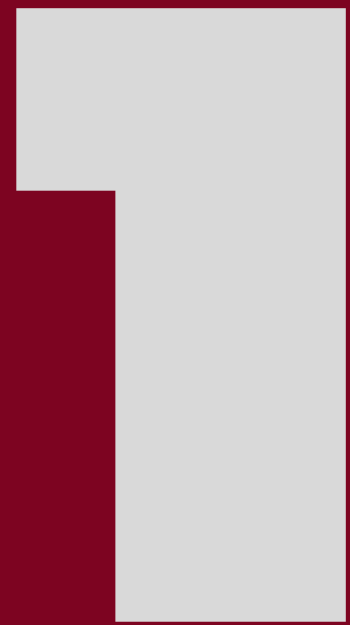
PARA CADA ACCIÓN

Cada acción será objeto de un seguimiento periódico para comprobar el cumplimiento de la planificación temporal, y el valor alcanzado por los indicadores definidos en cada *ficha de acción*.

# MODERNIZAR, AGILIZAR Y SIMPLIFICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



- 1.1. Integrar la **innovación** en la mecánica del trabajo
- 1.2. Crear modelos generales de **simplificación y mejora** de la calidad administrativa
- 1.3. Apoyar la **transformación digital de los servicios con IA** (alineado con el *Proyecto sobre transformación digital e IA* de la Unizar)



# MODERNIZAR, AGILIZAR Y SIMPLIFICAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## 1.1. INTEGRAR LA **INNOVACIÓN** EN LA MECÁNICA DEL TRABAJO

- Acción 1.1.1 Creación de un grupo de trabajo o **antenas de innovación**
- Acción 1.1.2 **Desarrollar las propuestas** que generan el trabajo de las antenas de innovación
- Acción 1.1.3 **Trasladar a la plantilla los resultados** de las antenas de innovación

## 1.2. CREAR MODELOS GENERALES DE **SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA** DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA

- Acción 1.2.1 **Identificar modelos de simplificación** o agilización administrativa
- Acción 1.2.2 **Difusión de buenas prácticas** en simplificación y/o agilización y detección de procesos susceptibles de mejora
- Acción 1.2.3 **Reconocimiento** a la contribución autónoma con el objetivo de la simplificación en la Valoración del Desempeño Organizacional e Individual
- Acción 1.2.4 Buscar canales de **comunicación entre perfiles técnicos y administrativos** para soluciones transversales simplificadas

## 1.3. APOYAR LA **TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS SERVICIOS CON IA**

- Acción 1.3.1 **Formación** del PTGAS en inteligencia artificial
- Acción 1.3.2 Elaboración de **cuadros de mando automáticos**
- Acción 1.3.3 Automatización en la **generación de informes** a partir de datos





OBJETIVO  
ESTRATÉGICO

2

## CONSOLIDAR LA IMPLANTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

OBJETIVOS  
OPERATIVOS

- 2.1. Elaborar la **documentación básica** de gestión de la calidad de los servicios
- 2.2. Realizar **el seguimiento de los compromisos e indicadores** de calidad de los servicios
- 2.3. Establecer los métodos y herramientas para medir de la **percepción de la calidad** de los servicios



# CONSOLIDAR LA IMPLANTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

## 2.1. ELABORAR LA **DOCUMENTACIÓN BÁSICA** DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- Acción 2.1.1 Elaborar el **mapa de procesos** de los Servicios
- Acción 2.1.2 Elaborar los **manuales de procedimientos**

## 2.2. REALIZAR EL **SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS E INDICADORES** DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

- Acción 2.2.1 **Ampliar los módulos en la herramienta informática JUNO** para la autoevaluación de los servicios y los planes de actuación y mejora

## 2.3. ESTABLECER LOS MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA **MEDIR DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD** DE LOS SERVICIOS

- Acción 2.3.1 Ampliar y **difundir el uso de herramientas** para medir la percepción de los usuarios en función de los servicios prestados
- Acción 2.3.2 **Mejorar el contenido de los cuestionarios** para medir el clima laboral del PTGAS
- Acción 2.3.3 Análisis de los resultados de las **encuestas para detectar áreas de mejora**



OBJETIVO  
ESTRATÉGICO

# 3\_ DESARROLLAR UNA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA PROFESIONALIZADA

OBJETIVOS  
OPERATIVOS

- 3.1. **Campaña de concienciación** al PTGAS sobre la importancia de la calidad para la Institución
- 3.2. Completar el **mapa de funciones** de los puestos de trabajo
- 3.3. Reconocimiento a la implicación del personal asociado a la **evaluación del desempeño**
- 3.4. **Profesionalización** del empleado público en Calidad

# 3



## DESARROLLAR UNA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA PROFESIONALIZADA

### 3.1. CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN AL PTGAS SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD PARA LA INSTITUCIÓN

- Acción 3.1.1 Búsqueda de **sistemas de comunicación** *bottom-up* (mantener una comunicación activa sobre la importancia de la calidad)

### 3.2. COMPLETAR EL MAPA DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- Acción 3.2.1 Completar el **mapa de funciones** en su parte de funciones específicas
- Acción 3.2.2 Establecer **ciclos de revisión** por parte del ocupante y de su responsable
- Acción 3.2.3 Revisar el **procedimiento de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo** del PTGAS y los roles de los responsables del mismo

### 3.3. RECONOCIMIENTO A LA IMPLICACIÓN DEL PERSONAL ASOCIADO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 3.3.1 Profundizar en un sistema de **Valoración del Desempeño** cercano al responsable y al empleado

### 3.4. PROFESIONALIZACIÓN DEL EMPLEADO PÚBLICO EN CALIDAD

- Acción 3.4.1 Establecer **focus group** para compartir ideas y experiencias y sacar conclusiones
- Acción 3.4.2 Ofertar **planes formativos** que tengan aplicación directa en la consecución de la calidad de la Universidad de Zaragoza

# CONCLUSIÓN

¿QUÉ SIGNIFICA EL II PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS 25/26?



1. Fortalecer la **gestión de la la calidad** en la Universidad de Zaragoza.
2. Avanzar hacia la **acreditación institucional** de toda la Universidad.
3. **Alinearse** con los planes estratégicos de la institución.
4. Apostar por la **inteligencia artificial** para la transformación de los servicios
5. Comprometerse con la **excelencia y la sostenibilidad**.
6. Impulsar la **innovación** como motor de mejora.
7. Valorar y destacar el **compromiso** demostrado.

# CONSULTA EL TEXTO ÍNTEGRO

[https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad\\_mejora/plan\\_cal\\_serv/ii\\_pcs.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/plan_cal_serv/ii_pcs.pdf)

