 Universidad Zaragoza	ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.1
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 1 de 4

Elaboración y revisión de la política de calidad de los servicios

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO	3
8. SEGUIMIENTO	3
9. REGISTRO Y ARCHIVO	3


Histórico de cambios


Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	03/12/2021	Edición inicial

ELABORADO POR: Unidad Responsable	REVISADO POR: Unidad Responsable	APROBADO POR: Unidad Responsable
Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios Gerente	Rector

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c>
 30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c

CSV: 30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	14/12/2021 15:39:00	

	ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.1
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 2 de 4

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer y describir los pasos para la elaboración, la revisión y la actualización de la Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.

Clasificación del procedimiento: Estratégico

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política de Calidad como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter bienal, con motivo de las revisiones del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (en adelante Plan de Calidad).

Este procedimiento comenzará con la definición de las personas, Órgano o Unidades involucradas en el establecimiento de la Política de Calidad y finalizará con la aprobación del documento y su difusión entre los grupos de interés.

3. NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza (BOUZ 09-2018, de 21 de diciembre).

4. DEFINICIONES

- **Política de Calidad:** conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de la Universidad de Zaragoza con respecto al compromiso de mejora continua de los servicios que presta, y que tienen como destinatarios los diferentes grupos de interés.
- **Objetivo de Calidad:** relación de aspectos, propuestas, intenciones y resultados que pretendemos lograr con el propósito de mejorar los servicios de la Universidad de Zaragoza.
- **Grupo de interés:** personas, grupos o instituciones que se preocupan por las actividades y los resultados obtenidos por la Universidad. Se incluyen estudiantes, profesores, PAS, empleadores y sociedad en general.
- **Servicios:** unidades administrativas de soporte de la investigación, la docencia y el estudio, así como de colaboración con la sociedad y de asistencia a la comunidad universitaria.


5. RESPONSABLES


- Rector de la Universidad de Zaragoza
- Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza
- Comisión para la elaboración del Plan de Calidad
- Director/a de la Inspección General de Servicios



30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c>

CSV: 30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	14/12/2021 15:39:00	

	ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.1
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 3 de 4

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La Comisión para la elaboración del Plan de Calidad, a partir de los acuerdos adoptados en sus reuniones y de los informes de seguimiento de dicho plan, elaborará un borrador la Política de Calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza. Para ello tendrá en cuenta, como principales entradas del procedimiento:

- La política institucional de la Universidad de Zaragoza
- Los posibles cambios normativos (estatales, autonómicos o de la propia UZ)
- Los instrumentos básicos del sistema de calidad, en particular, las revisiones de las Cartas de Servicios, los Informes de Autoevaluación, los Planes de Mejora de los diferentes servicios universitarios, los informes de Evaluación, etc.
- Los informes del seguimiento y control del funcionamiento y actuaciones de las estructuras universitarias, unidades y servicios elaborados por el Área de Inspección.

Una vez analizada esta información, se elaborará el borrador de la Política de Calidad de los servicios, motivando las propuestas efectuadas (qué se pretende conseguir, a qué grupos de interés se quiere dar respuesta, etc.). Asimismo, el documento establecerá las directrices que orientarán la definición de los objetivos estratégicos del Plan de Calidad.

La propuesta de definición y/o revisión de la Política de Calidad de los Servicios se trasladará al Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza para su valoración y aprobación, si procede.

Una vez firmada por el Rector se procederá a dar difusión entre todos los grupos de interés, a través del Gabinete de Comunicación de la Universidad y de la Inspección General de Servicios.

La revisión de la Política de Calidad se llevará a cabo con una periodicidad bienal, o inferior si las circunstancias así lo aconsejaran.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No procede

8. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento se llevará a cabo por la Comisión para la elaboración del Plan de Calidad y por la Inspección General de Servicios.


Indicador: número de revisiones realizadas bienalmente


Meta (valor a alcanzar): 1

9. REGISTRO Y ARCHIVO

El documento que se deriva de este procedimiento es la Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza que, una vez aprobado por el Consejo de Dirección y firmado por el Rector, se archivará y registrará por el Área de Calidad y Mejora conforme al procedimiento *PRA*

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c>
 30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c

CSV: 30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	14/12/2021 15:39:00	


 Universidad Zaragoza	ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.1
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 4 de 4

01.0.1 Control de la documentación del SGIC de los Servicios https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/pra/pra_01_0_1.pdf , durante un periodo de 5 años. Así mismo se conservarán las Actas de la Comisión para la Elaboración del Plan de Calidad.



30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c>

CSV: 30a887fc94885d360e4bc93a8c79232c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector	14/12/2021 15:39:00	