

 Universidad Zaragoza 1542	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.2
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 1 de 9

Elaboración y seguimiento del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios

Índice

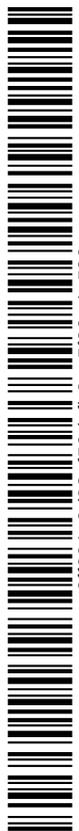
1. OBJETO	2
2. ALCANCE.....	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. RESPONSABLES.....	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO	5
8. SEGUIMIENTO	6
9. REGISTRO Y ARCHIVO.....	6
10. ANEXOS	6
ANEXO I. Modelo de ficha para describir las acciones del Plan	7
ANEXO II Modelo de ficha de planificación de objetivos y acciones.....	8
ANEXO III Cálculo de consecución de objetivos (ejemplo).....	9

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/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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 1542	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.2
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 2 de 9

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo de proceder para la elaboración, la aprobación y revisión del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (en adelante Plan de Calidad) de la Universidad de Zaragoza, por parte de la Comisión para la Elaboración del Plan, designada a tal efecto por el Rector.

El Plan de Calidad deberá incluir 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.

Clasificación del procedimiento: Estratégico

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto para la elaboración inicial del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios, como para su seguimiento y evaluación final.

Por otra parte, su ámbito de aplicación serán todos los centros, servicios y unidades de la Universidad que contribuyen al desarrollo de la actividad docente, del estudio, de la investigación, de la gestión y administración, de la transferencia, así como al desarrollo de las actividades de extensión y de bienestar social de la Universidad de Zaragoza.

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

- **Comisión para la elaboración del Plan:** Comisión designada por el Rector, conforme al art. 5.2 f) del Reglamento de la Inspección General de Servicios.
- **Servicios:** Entendemos por servicios universitarios aquellas unidades administrativas de soporte de la investigación, la docencia y el estudio, así como las de colaboración con la sociedad y de asistencia a la comunidad universitaria.

5. RESPONSABLES

- Rector de la Universidad de Zaragoza
- Gerente de la Universidad de Zaragoza
- Comisión para la elaboración del Plan
- Inspección General de Servicios



6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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 1542	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.2
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 3 de 9

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Elaboración

Tras la designación por el Rector de los miembros de la Comisión para la elaboración de Plan de Calidad, ésta elegirá, en la reunión de constitución, un Presidente y un Secretario de entre sus miembros.

La Inspección General de Servicios, por encargo del Presidente de la Comisión, elaborará un borrador inicial, para lo que deberá tener presente:

- El documento de "Política de Calidad" vigente.
- El grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos y acciones establecidos en anteriores planes de calidad
- Aquellos compromisos asumidos por la Universidad, por ejemplo los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que las diversas unidades, centros y servicios deberán contemplar
- Los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas realizadas a las distintas unidades, centros y servicios.

Una vez que este borrador cuente con el visto bueno del Presidente, será remitido a todos los miembros de la Comisión para su estudio.

La Comisión para la elaboración del Plan, en reunión/es convocada/s al efecto, dialogará y aprobará el contenido del borrador del Plan (versión 1), cuyo contenido básico deberá comprender:

- Un marco general que posibilite a los servicios de la Universidad de Zaragoza, en el ámbito de sus competencias, planificar, ejecutar, medir y mejorar su actividad a fin de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.
- Unos contenidos que hagan posible la evaluación, tanto interna, realizada por cada unidad, servicio, centro u órgano respecto de sus procesos y de los resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y concretar los oportunos planes de mejora, como externa, realizada por la Inspección General de Servicios.
- La formulación de objetivos estratégicos, que se desplegarán en objetivos operativos y en acciones concretas, conforme a la plantilla del anexo 1
- La definición de indicadores cuantificables para los que se establecerán valores meta que permitan valorar el grado de cumplimiento de las acciones.
- Especificación del peso de cada acción que permita cuantificar el grado de consecución del objetivo operativo que despliega, de modo que unas acciones pueden tener mayor relevancia en el cumplimiento de dicho objetivo
- Especificación del peso de cada objetivo operativo que permita cuantificar el grado de consecución del objetivo estratégico que despliega, de modo que unos objetivos operativos pueden tener mayor relevancia en el cumplimiento del objetivo estratégico.

Una vez aprobada por la Comisión la versión 1 del Plan, el documento será remitido al Rector y al Gerente que podrán formular aquellas consideraciones que consideren oportunas.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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 1542	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.2
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 4 de 9

Una vez revisado y aprobada la versión definitiva, el Rector presentará el Plan al Consejo de Gobierno. Posteriormente se publicará en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ) y se difundirá entre la comunidad universitaria, quedando publicado en la web de la Inspección General de Servicios.

Este plan tendrá una vigencia de cuatro años.

6.2 Desarrollo

Una vez aprobado el Plan, la Inspección General de Servicios procederá a elaborar las fichas de planificación de objetivos y acciones, conforme al modelo que se adjunta en el anexo 2, en las que se detallarán las actuaciones a llevar a cabo, el coordinador de las mismas, los recursos necesarios y los plazos de ejecución.

Estas fichas se convierten en un elemento clave para el seguimiento y la revisión del Plan por parte de la Comisión.

6.3. Seguimiento

Se elaborarán los siguientes informes:

- Informe anual de seguimiento de indicadores. Por los responsables de los indicadores que aparecen en las fichas.
- Informe anual de seguimiento de la acción, por parte del coordinador de cada acción.
- Informe de seguimiento de Plan, elaborado el segundo año de vigencia por parte de la Comisión de elaboración del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios. Este informe se remitirá al Rector y al Gerente de la Universidad de Zaragoza.

6.4. Informe final del Plan

El cuarto año, al concluir su vigencia, la Comisión para la elaboración del Plan elaborará un informe final, en el que se rendirán cuentas de los resultados obtenidos, teniendo como base los informes mencionados en el apartado anterior, así como los resultados de las evaluaciones internas realizada por las propias unidades, y las evaluaciones externas realizadas por la Inspección General de Servicios.

El informe deberá incluir el grado de cumplimiento de cada acción, así como el grado de consecución de los objetivos operativos y estratégicos, calculados conforme a los pesos establecidos (ver ejemplo anexo 3)

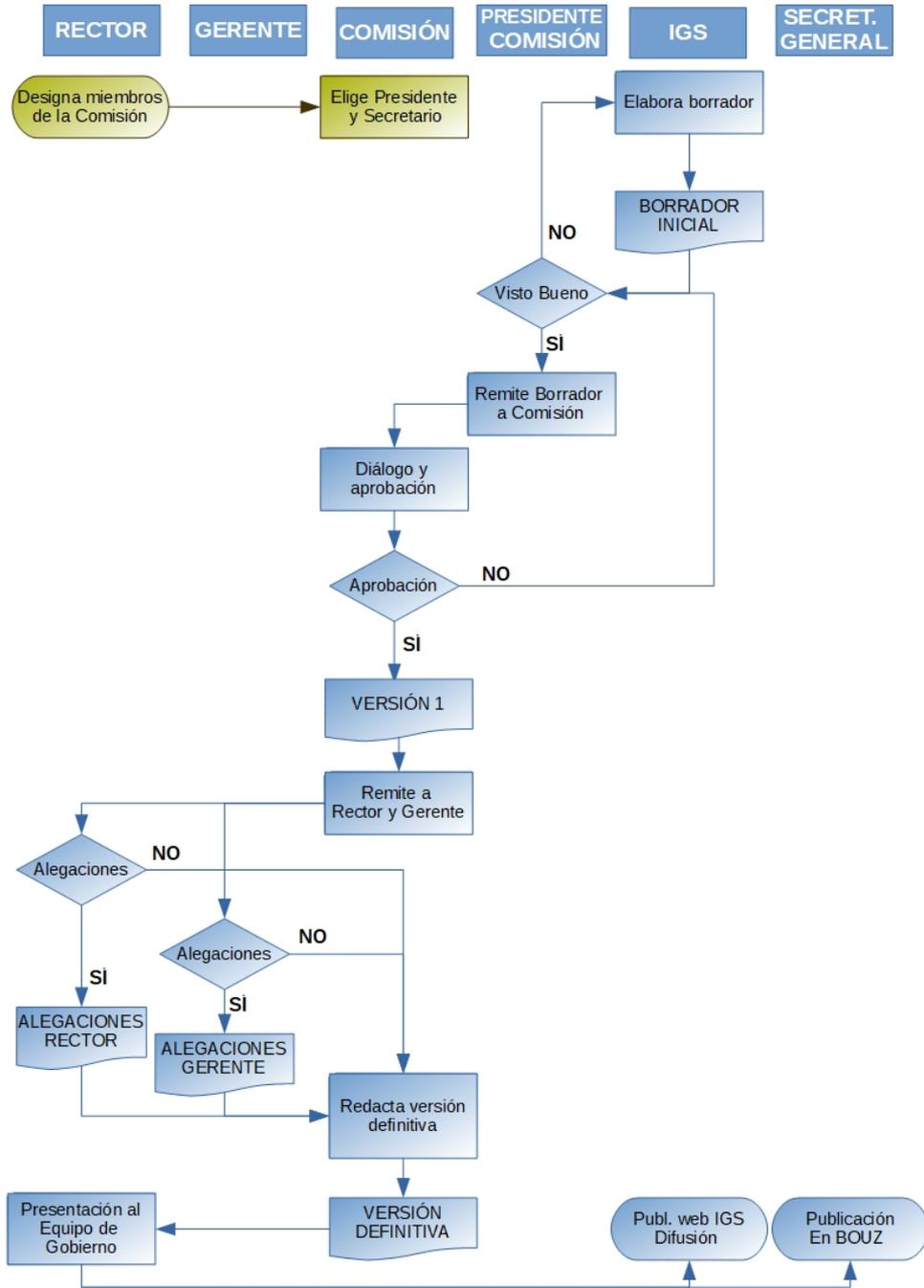
Junto a este informe, que será remitido al Rector y al Gerente, se hará llegar al Rector comunicación del fin del mandato de la Comisión para la elaboración del Plan, instándole a la necesidad de renovar sus miembros, a fin de que puedan proceder a elaborar el nuevo plan en el plazo más breve posible, evitando así la discontinuidad o inactividad en el desarrollo de la calidad en las unidades y servicios.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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 1542	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.2
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 6 de 9

8. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento se llevará a cabo por la Comisión para la elaboración del Plan, examinando y revisando bienalmente el cumplimiento de los objetivos propuestos y planteando nuevos objetivos para el siguiente periodo.

Indicadores:

- Grado de cumplimiento de acciones (%)
- Grado de consecución de objetivos operativos (%)
- Grado de consecución de objetivos estratégicos (%)
- Realización de informe anual de seguimiento de acciones (si/no)
- Realización de informe de seguimiento del plan (si/no)
- Realización de informe final del plan (si/no)

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos que se derivan de este procedimiento son:

- Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios
- Informe anual de seguimiento de indicadores
- Informe anual de seguimiento de la acción
- Informe de seguimiento de Plan
- Informe final
- Actas de la Comisión para la Elaboración del Plan

Estos documentos se archivarán y registrarán conforme al procedimiento *PRA 01.0.1 Control de la documentación del SGIC de los Servicios* https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/prapra_01_0_1.pdf, durante un periodo de 5 años.

10. ANEXOS

Anexo 1. Modelo de ficha para describir las acciones del Plan.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>



6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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	



6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.2
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 7 de 9

OBJETIVO ESTRATÉGICO X: [denominación del objetivo estratégico]

OBJETIVO OPERATIVO X.1 : [denominación del objetivo operativo] Peso: [suma de pesos de Obj.Op. =1]

OBJETIVO OPERATIVO X.Y						
Acciones	Descripción	Responsable ejecución	Plazo	Indicadores/ Meta	Responsable indicadores	
X.1.1 [denominación de la acción] Peso: [suma de pesos de acciones=1]						
X.1.2 [denominación de la acción] Peso: [suma de pesos de acciones=1]						
X.1.3 [denominación de la acción] Peso: [suma de pesos de acciones=1]						

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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 SEGUIMIENTO DEL PLAN GENERAL DE GESTIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	Código: PRE 01.1.2
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 2021
		Página 8 de 9

Anexo 2. Modelo de ficha de planificación de objetivos y acciones

 Universidad Zaragoza	Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios	OBJETIVO X Fecha: dd/mm/aaaa
--	--	--

FICHA DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y ACCIONES

OBJETIVO ESTRATÉGICO X	DENOMINACIÓN
-----------------------------------	---------------------

OBJETIVO OPERATIVO X.1	DENOMINACIÓN
-----------------------------------	---------------------

ACCIÓN X.1.1	Denominación
---------------------	---------------------

DESCRIPCIÓN BREVE	
--------------------------	--

ALCANCE	
----------------	--

ACTUACIONES	1. A 2. Etc.
--------------------	-----------------

RECURSOS		
Actuación	Recursos (personales, materiales...)	Plazo

RESPONSABLES	
Ejecución acción	
Coordinador acción	

INDICADORES:	
Responsable seguimiento	

Composición de los grupos de trabajo:

GRUPOS DE TRABAJO	Composición (recomendación)

Fecha inicio	Fecha fin

VALORACIÓN	
-------------------	--



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586

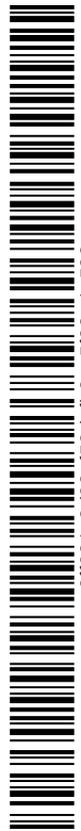
CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	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	

Anexo 3. Cálculo de consecución de objetivos (ejemplo)

	PESO	INDICADOR	META	VALOR ALCANZADO	% CUMPLIMIENTO ACCIÓN	% CONSECUCIÓN OBJ. OP	% CONSECUCIÓN OBJ. EST
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1							83%
OBJETIVO OPERATIVO 1.1	0,6					88%	53%
ACCIÓN 1.1.1	0,4				100%	40%	
ACCIÓN 1.1.2	0,6				80%	48%	
Suma peso acciones	1						
OBJETIVO OPERATIVO 1.2	0,4					75%	30%
ACCIÓN 1.2.1	0,5				100%	50%	
ACCIÓN 1.2.2	0,5				50%	25%	
Suma peso acciones	1						

El % de cumplimiento de la acción es un valor a cumplimentar por el responsable de seguimiento de la acción

Los % de consecución de objetivos operativos y estratégicos son cálculos automáticos calculados conforme a los pesos establecidos. Serán supervisados por la Comisión que elabora el informe final del Plan.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586>

6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586

CSV: 6ff961c8d98cf59dafb6ca5f33a4e586	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00	
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	