

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Código: PRE 01.2.2
		Versión: 1.0
		Fecha: diciembre 2021
		Página 1 de 9

## Autoevaluación 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 .....	5
9. REGISTRO Y ARCHIVO .....	6
10. ANEXOS .....	6

### Histórico de cambios


Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	10/12/2021	Edición inicial

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

*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/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
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	

	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Código: PRE 01.2.2
		Versión: 1.0
		Fecha: diciembre 2021
		Página 2 de 9

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer los pasos que deben seguirse para llevar a cabo la evaluación de la calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza, siendo su finalidad identificar y establecer posibles áreas de mejora orientadas a la mejora continua.

Clasificación del procedimiento: Estratégico

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todos los centros, unidades y servicios de la Universidad de Zaragoza, y cuya relación aparece en el Anexo 1.

## 3. NORMATIVA

- Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

## 4. DEFINICIONES

- **Evaluación de la calidad de los servicios:** Análisis sistemático y continuado de la prestación de los servicios en relación con las expectativas de los usuarios internos y externos y la medición del grado de cumplimiento de los compromisos previamente establecidos.
- **Autoevaluación:** es un método sistemático para recopilar, analizar y reflexionar acerca de la organización y los servicios prestados, realizada por cada unidad, servicio, centro u órgano teniendo en cuenta fundamentalmente el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, la valoración y revisión de los indicadores, así como las medidas de percepción de los usuarios.
- **Plan de Mejora:** Documento que recoge las acciones a implantar, sus responsables, así como el periodo de ejecución de las mismas. Será realizado por cada centro, unidad o servicio a partir del diagnóstico realizado en la autoevaluación.
- **Evaluación externa:** Aquella efectuada por la Inspección General de Servicios mediante un análisis sistemático y continuado de la prestación de los servicios, en base a las autoevaluaciones realizadas, las evidencias generadas y el seguimiento de los planes de mejora establecidos.
- **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:** 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



3f47b63de662ece982d39dd57237a59f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
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	

	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Código: PRE 01.2.2
		Versión: 1.0
		Fecha: diciembre 2021
		Página 3 de 9

- Vicerrector / miembro del Consejo de Dirección designado como responsable de la Comisión para la elaboración del Plan de Calidad
- Comisión para la elaboración del Plan de Calidad
- Directora de la Inspección General d Servicios
- Subdirector del Área de Calidad y Mejora

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 AUTOEVALUACIÓN

#### 6.1.1. Fase previa: modelo de autoinforme y apertura del periodo

La Comisión para la elaboración del Plan de Calidad aprobará el modelo de autoinforme para la elaboración del Autoinforme de Evaluación que todos los centros, unidades y servicios y establecerá las fechas en que deberán realizarlo. El autoinforme se cumplimentará cada 2 años. (Ver anexo 2: enlace a autoinforme).

#### 6.1.2. Elaboración del autoinforme por las unidades

El autoinforme consistirá en una serie de reflexiones en torno al proceso seguido para la elaboración y aprobación del autoinforme y sobre el contexto actual de la unidad, y un conjunto de valoraciones cualitativas y cuantitativas en torno a un conjunto de criterios agrupados en dimensiones (5 dimensiones y 14 criterios). Para estas valoraciones se indicarán una serie de pautas a tener en cuenta, y se indicarán posibles evidencias a presentar.

Con anterioridad a la apertura del periodo para la cumplimentación del Autoinforme las unidades habrán reunido de forma organizada las evidencias (documentos, información...) básicas de su gestión.

En el plazo señalado y, a través de la plataforma establecida para ello, los centros, unidades y servicios cumplimentarán los diversos apartados del autoinforme, aportando las evidencias pertinentes.


Las unidades con un número reducido de puestos de trabajo (menos de 10) podrán optar por realizar una versión reducida del informe, siguiendo las instrucciones que, a tal fin se proporcionarán en el propio documento. También podrán optar, comunicándolo previamente a la Inspección General de Servicios, por integrarse en otra unidad con la mantenga algún tipo de relación orgánica o funcional (por ejemplo, la Universidad de la Experiencia podría optar por realizar el autoinforme y el plan de mejora con el Centro de innovación, Formación e Investigación en Ciencias de la Educación; o Gerencia con el Gabinete de Rectorado, etc.)

Por su parte, aquellas unidades que, por sus especificidades o forma de funcionamiento prefieran efectuar el autoinforme y el plan de mejora de forma independiente de la unidad superior a la que se encuentran adscrita, también podrán hacerlo, previa comunicación a la Inspección General de Servicios. Este podría ser el caso, p.ej., de las secciones que dependen de Secretaría General que, en vez de un informe y plan realizaran 3: Archivo General, Sección de Asuntos Generales y Sección de Registro General.

En el anexo nº 1 figura una propuesta inicial de distribución que puede ser modificada previa comunicación a la dirección de la Inspección General de Servicios.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
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	

	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Código: PRE 01.2.2
		Versión: 1.0
		Fecha: diciembre 2021
		Página 4 de 9

Una vez finalizado el plazo, los autoinformes quedarán a disposición del Área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios, que comprobará si todas las unidades han elaborado el autoinforme, y elaborará un breve informe al Gerente, indicando el grado de cumplimiento y las posibles incidencias.

Para facilitar el seguimiento y desarrollo de las tareas encomendadas, desde la Inspección General de Servicios se creará un sitio "Evaluación Servicios" en Documenta (Alfresco), en el que se incluirá una carpeta por cada una de las unidades, en la que se depositará la Plantilla del Autoinforme y del Plan de Mejoras, a fin de puedan desarrollar sus tareas. A la carpeta de cada unidad desde la Inspección General de Servicios se dará acceso a la persona responsable de la unidad, y a aquellas otras que designe dicho responsable.

## 6.2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Una vez finalizado el periodo para cumplimentar el autoinforme, se abrirá un plazo para la elaboración y aprobación de los planes de mejora, a través de la misma aplicación, mediante el modelo establecido a tal fin (ver anexo 3).

Para su elaboración, los responsables de los centros, unidades y servicios, junto con su respectiva Comisión de Calidad, señalarán las áreas de mejora detectadas a raíz del autoinforme, estableciendo las acciones de mejor que consideren pertinentes, conforme el modelo propuesto.

Una vez finalizado el plazo, desde el Área de Calidad y Mejora y el Área de Inspección se revisarán dichos planes, viendo que se adecuan a los requisitos establecidos y, en su caso, realizarán las sugerencias que consideren oportunas a los responsables de las unidades, para que modifiquen o confirmen el Plan de Mejoras.

Finalizado el periodo, desde el Área de Calidad y Mejora se informará al Gerente de:

- los compromisos asumidos por las unidades,
- las posibles áreas de mejora "institucional" detectadas en el análisis de los planes de mejora.

En el siguiente autoinforme se incluirá un apartado destinado a revisar el cumplimiento de las acciones de mejora (ver anexo 4).


## 6.3. EVALUACIÓN EXTERNA

Cada centro, unidad o servicio deberá tener una evaluación externa, al menos una vez cada 4 años. Para ello, la Inspección General de Servicios concretará anualmente los servicios que serán objeto de evaluación, comunicándoselo a los mismos.

Desde el Área de Calidad y Mejora se pondrá a disposición de los responsables de la evaluación externa el Autoinforme y sus evidencias, así como el plan de mejora, así como aquella otra información disponible (seguimiento de las cartas de servicios, etc.).

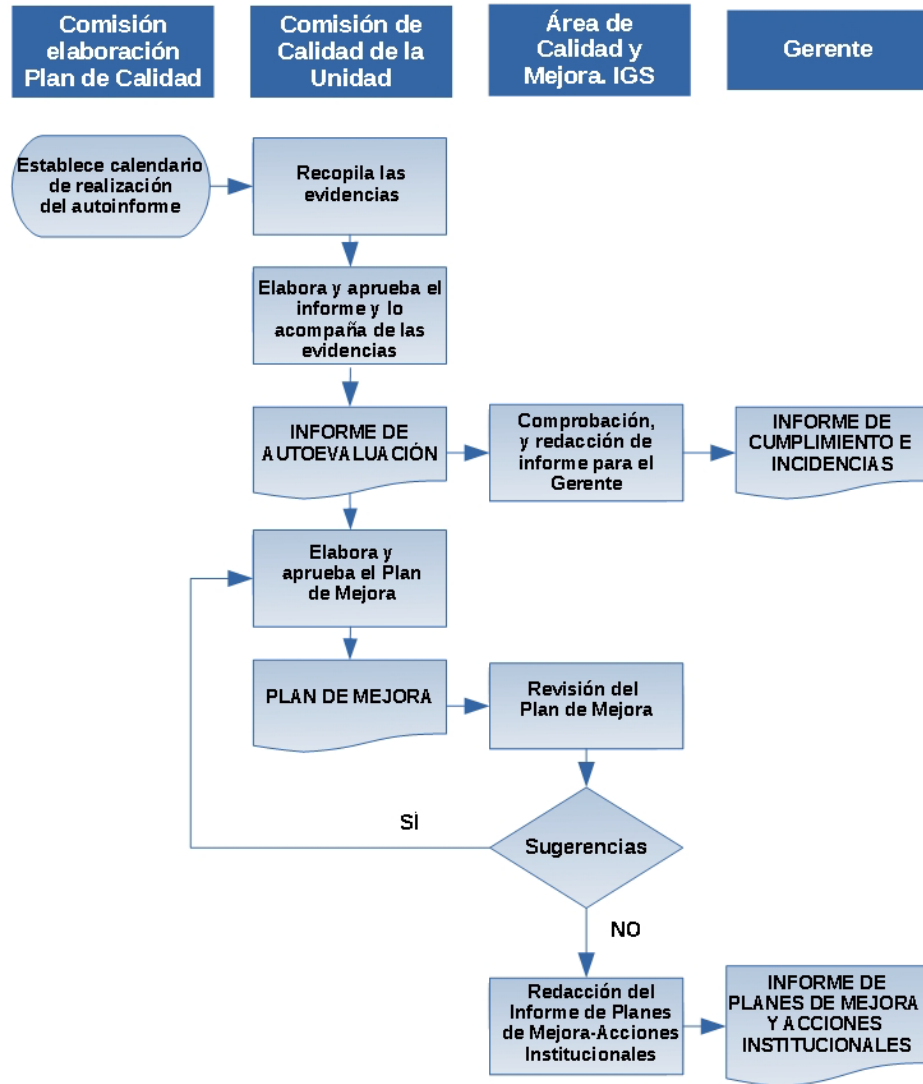


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

### Autoevaluación y redacción del Plan de Mejora:




## 8. SEGUIMIENTO

El seguimiento de este procedimiento se llevará a cabo por la Comisión para la elaboración del Plan, examinando y revisando bienalmente:

- INDICADOR: % de unidades que efectúan el autoinforme, META 100%.
- INDICADOR: % de unidades que cumplimentan el plan de mejoras. META 100%.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código:</b> PRE 01.2.2
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> diciembre 2021
		<b>Página</b> 6 de 9

## 9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos que se derivan de este procedimiento son:

- Autoevaluación de los centros, unidades y servicios,
- Planes de Mejora de los centros, unidades y servicios
- Informe al Gerente de cumplimiento e incidencias en la elaboración de los autoinformes
- Informe al Gerente de los planes de mejoras de los centros, unidades y servicios y de las posibles “acciones institucionales”.
- Informes de evaluación externa

Estos documentos se archivarán y registrarán por el Área de Calidad y Mejora conforme al procedimiento *PRA 01.0.1-Control de la documentación*, durante un periodo de 5 años.


### Anexo 1: Unidades

Cod_People	CENTROS UNIVERSITARIOS
<b>EZV</b>	Escuela de Doctorado
<b>IAC</b>	Escuela de Ingeniería y Arquitectura
<b>EPA</b>	Escuela Politécnica Superior
<b>FCA</b>	Facultad de Ciencias
<b>ECA</b>	Facultad de Ciencias de la Salud
<b>FSA</b>	Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
<b>FTA</b>	Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
<b>ESA</b>	Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
<b>FDA</b>	Facultad de Derecho
<b>EMA</b>	Facultad de Economía y Empresa
<b>EZA</b>	Facultad de Educación
<b>EAA</b>	Facultad de Empresa y Gestión Pública
<b>FFA</b>	Facultad de Filosofía y Letras
<b>FMA</b>	Facultad de Medicina
<b>FVA</b>	Facultad de Veterinaria
<b>ESA</b>	Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de Teruel
	E.U. Politécnica de Teruel
Cod_People	OTROS CENTROS
<b>AIA</b>	Centro de Lenguas Modernas
<b>ICA</b>	Centro de innovación, Formación e Investigación en Ciencias de la Educación (CIFICE)
<b>ICI</b>	Universidad de la Experiencia
Cod_People	VICEGERENCIAS, SERVICIOS Y UNIDADES
<b>ABA</b>	Biblioteca Universitaria
<b>GIB</b>	Centro de Información Universitaria
<b>MAA</b>	Colegio Mayor Pablo Serrano
<b>MPA</b>	Colegio Mayor Pedro Cerbuna



3f47b63de662ece982d39dd57237a59f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
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	


 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código:</b> PRE 01.2.2
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> diciembre 2021
		<b>Página</b> 7 de 9

<b>MRA</b>	Colegio Mayor Ramón Acín
<b>RCA</b>	Consejo Social
	<b>Construcciones y Mantenimiento</b>
<b>GTQ</b>	Servicio de Mantenimiento
<b>GTP</b>	Unidad Técnica de Construcciones y Energía
<b>GTO</b>	Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento
	<b>Gabinete de Rectorado</b>
<b>RPA</b>	Gabinete de Imagen y Comunicación
<b>RRA</b>	Gabinete de Rectorado
<b>GWA</b>	Inspección General de Servicios
<b>SII</b>	Oficina de Proyectos Europeos
<b>BOA</b>	Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación
<b>PAR</b>	Parainfo
<b>ASA</b>	Proyección Social
<b>AJA</b>	Residencia de Jaca
<b>RSC</b>	<b>Secretaría General</b>
<b>GRD</b>	Archivo General. Secretaría General
<b>RSD</b>	Sección de Asuntos Generales. Secretaría General
<b>GRB</b>	Sección de Registro General. Secretaría General
<b>RVD</b>	Servicio de Actividades Culturales
<b>ADA</b>	Servicio de Actividades Deportivas
<b>ALA</b>	Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera
<b>SAA</b>	Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales
<b>SIA</b>	Servicio de Gestión de la Investigación
<b>SFA</b>	Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
<b>ACA</b>	Servicio de Informática y Comunicaciones
<b>SEA</b>	Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación
<b>SPC</b>	Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas
<b>SPI</b>	Servicio de Personal Docente e Investigador
<b>SBA</b>	Servicio de Planificación Académica.
<b>APA</b>	Servicio de Publicaciones
<b>BZA</b>	Servicio General de Apoyo a la Investigación
<b>RJA</b>	Servicio Jurídico
<b>VTA</b>	Unidad Administrativa y de Servicios de Campus de Teruel
<b>VHA</b>	Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca
<b>GCA</b>	Unidad de Control Interno
<b>GTL</b>	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales
<b>GVA</b>	Unidad de Protección de Datos
<b>GTR</b>	Unidad de Seguridad
<b>NAR</b>	Universa - Servicio de Orientación y Empleo
<b>VAC</b>	Vicegerencia Académica
<b>VIN</b>	Vicegerencia de Investigación
<b>VRH</b>	Vicegerencia de Recursos Humanos
<b>VEC</b>	Vicegerencia Económica y Financiera



3f47b63de662ece982d39dd57237a59f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	14/12/2021 14:27:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:08:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Código: PRE 01.2.2
		Versión: 1.0
		Fecha: diciembre 2021
		Página 8 de 9

Vicegerencia de las TIC	
Cod_People	PENDIENTES DE DECIDIR
<b>IKA</b>	Instituto Confucio
<b>VIL</b>	Institutos Universitarios de Investigación
<b>RDA</b>	Oficina del Defensor Universitario
<b>SAQ</b>	Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad
<b>GAA</b>	Gerencia
<b>SAG</b>	Servicio de Apoyo a Asesorías de la comunidad universitaria


**anexo 2:** Plantilla del modelo de Informe de Autoevaluación:

[https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad\\_mejora/inf\\_au\\_to\\_plantilla.pdf](https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/inf_au_to_plantilla.pdf)



3f47b63de662ece982d39dd57237a59f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
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	





3f47b63de662ece982d39dd57237a59f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f47b63de662ece982d39dd57237a59f>


 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>
Código: PRE 01.2.2	
Versión: 1.0	
Fecha: diciembre 2021	
Página 9 de 9	

**Anexo nº 3:**

Criterio	Área de mejora	Estudio de las causas	Acción de mejora	Indicadores de seguimiento	valores meta	Plazo implantación	Responsable/s implantación

**Anexo nº 4:**

Criterio	Área de mejora	Acción de mejora	Indicadores de seguimiento	valores meta	valor alcanzado	Plazo implantación	Responsable/s implantación	Observaciones

CSV: 3f47b63de662ece982d39dd57237a59f	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 14:01:00	
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	