



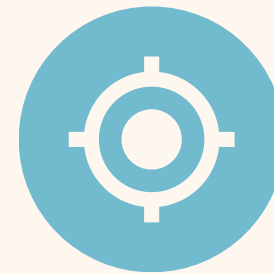
Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza

COMISIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Guía para empezar a trabajar

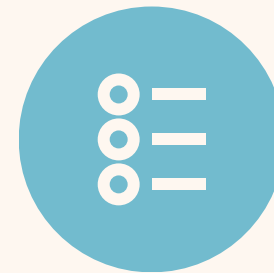


¿QUÉ ES UNA COMISIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS?



¿QUÉ HACE?

- Elabora toda la documentación, y
- Ejecuta todas las tareas del Sistema interno de garantía de la calidad de los servicios.



¿QUIÉN LA COMPONE?

- El responsable de cada unidad, servicio o centro.
- Los vocales que él designe.

LA NORMA QUE LAS REGULA:

Instrucciones de Gerencia acerca de los agentes del SGIC de los servicios (19/05/22).



SUS TAREAS MÁS FRECUENTES

Se encarga de la IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS en su ámbito y de la redacción y archivo de la documentación del SIGC. Entre otras:

01

SISTEMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En coordinación con el Área de Calidad y Mejora de la IGS, se encargará de todas las tareas del SIGC de los servicios según se vayan implementando.

02

CARTA DE SERVICIOS

Redacción de la Carta y revisión anual.

03

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA

Redacción anual, generalmente durante el primer trimestre del año.

04

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

Periodicidad por determinar. La Inspección General de Servicios está diseñando contenidos y plazos.



¿CUÁNTAS COMISIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS HAY?

EN ENERO DE 2024 HAY 60 COMISIONES

Cada una de las unidades, centros y servicios del SIGC de los servicios cuenta con su Comisión.

CON MÁS DE 325 MIEMBROS



¿QUIÉN COMPONE LA COMISIÓN?



COORDINADOR/A

Es el administrador/a, director/a o jefe/a del centro, unidad o servicio.

- Es responsable de la Comisión.
- Responde del cumplimiento de las tareas.
- Determina el número de miembros y cuáles son los puestos CLAVE.
- Designa a los vocales natos y voluntarios.



VOCALES NATOS

Ocupan puestos de trabajo CLAVE con responsabilidad de organización.

- Designados por la coordinadora de la Comisión de Calidad.
- Se incorporan a la Comisión al tomar posesión del puesto.
- Forman parte de la Comisión mientras ocupen el puesto.
- Cesan en la Comisión al cesar en el puesto.

VOCALES VOLUNTARIOS

Solicitan su participación de forma voluntaria.

- Designados por la coordinadora de la Comisión de Calidad.
- Tienen, o van a tener, formación en temas de calidad.
- Tienen experiencia en la unidad.
- Cada dos años cesa el 50% de los voluntarios, en caso de que haya candidatos para sustituirlos.

¿CUÁNTOS MIEMBROS TIENE?

- El número de miembros y su naturaleza (vocales natos o vocales voluntarios) lo determina la coordinadora de la Comisión.
- Es deseable que haya personal de todas los niveles de responsabilidad y de todas las áreas.
- No hay una proporción fijada entre natos y voluntarios.

SE RECOMIENDA:

Unidades de hasta 20 PTGAS: 4 o 5 miembros.

Unidades de más de 20 PTGAS: 10 miembros.



CREAR O MODIFICAR UNA COMISIÓN DE CALIDAD

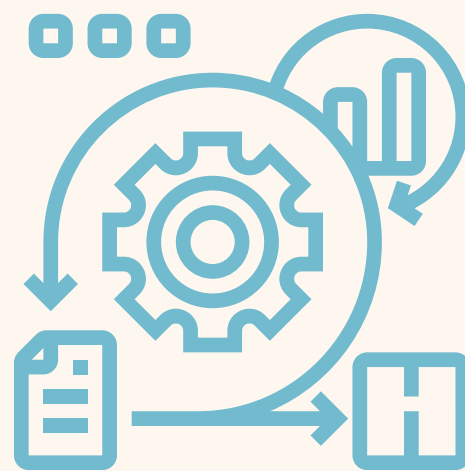


SI ERES COORDINADOR/A

Es competencia tuya determinar el número de miembros y los puestos (VOCALES NATOS) o personas (VOCALES VOLUNTARIOS) que componen la Comisión de Calidad

UZCALIDAD@UNIZAR.ES

Dirígete a esta dirección para comunicar cualquier cambio que necesites. Lo puedes hacer en cualquier momento. No hay plazos.



EL PROCEDIMIENTO COMPLETO (PRE 02.1.1)

Consulta el PRE 02.1.1 de nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC de los servicios, para conocer el procedimiento íntegro.



CREAR O MODIFICAR UNA COMISIÓN DE CALIDAD



DESIGNAR A LOS COMPONENTES DE LA COMISIÓN

ESCRIBIENDO A UZCALIDAD@UNIZAR.ES

DETERMINACIÓN DE VOCALES NATOS

- Valora cuáles son los puestos que, por su responsabilidad, deben formar parte de la comisión permanentemente. Estos serán los **VOCALES NATOS**.
- Basta con indicar el número de puesto y la fecha de efectos.
- Los cambios de ocupante del puesto se actualizan automáticamente, tomando los datos de People. No es necesario comunicarlos.



NOMBRAMIENTO DE LOS VOCALES VOLUNTARIOS

- Indica qué personas causan alta o baja.
- Indica nombre, apellidos, DNI y fecha de efectos.
- El mantenimiento se hace manualmente desde el Área de Calidad.
- Cada dos años se te solicitará que confirmes a los vocales voluntarios, o los cambios por otro personal que desee incorporarse.

CÓMO SE TRABAJA EN LA COMISIÓN DE CALIDAD

REUNIONES PERIÓDICAS

- Las convoca el coordinador/a, con la periodicidad que estime necesaria.
- Es recomendable redactar sencillas convocatorias y actas, y conservarlas como evidencias. Bastaría conservar mensajes de correo o pdf con los asuntos a tratar y los resultados de las reuniones.

DOCUMENTACIÓN QUE SE GENERA

Las instrucciones sobre documentación que se genera, cómo conservarla, publicarla, difundirla, etc se recogen en el procedimiento *PA 01 Gestión de la documentación del SGIC de los servicios.*

- El coordinador/a distribuye las tareas entre los miembros de la Comisión, pero la responsabilidad del cumplimiento es suya.
- Es importante que todos los miembros se impliquen, y que el coordinador/a se apoye en el equipo.





CON QUÉ APOYOS CUENTA LA COMISIÓN DE CALIDAD

ACCESO A LA APLICACIÓN JUNO

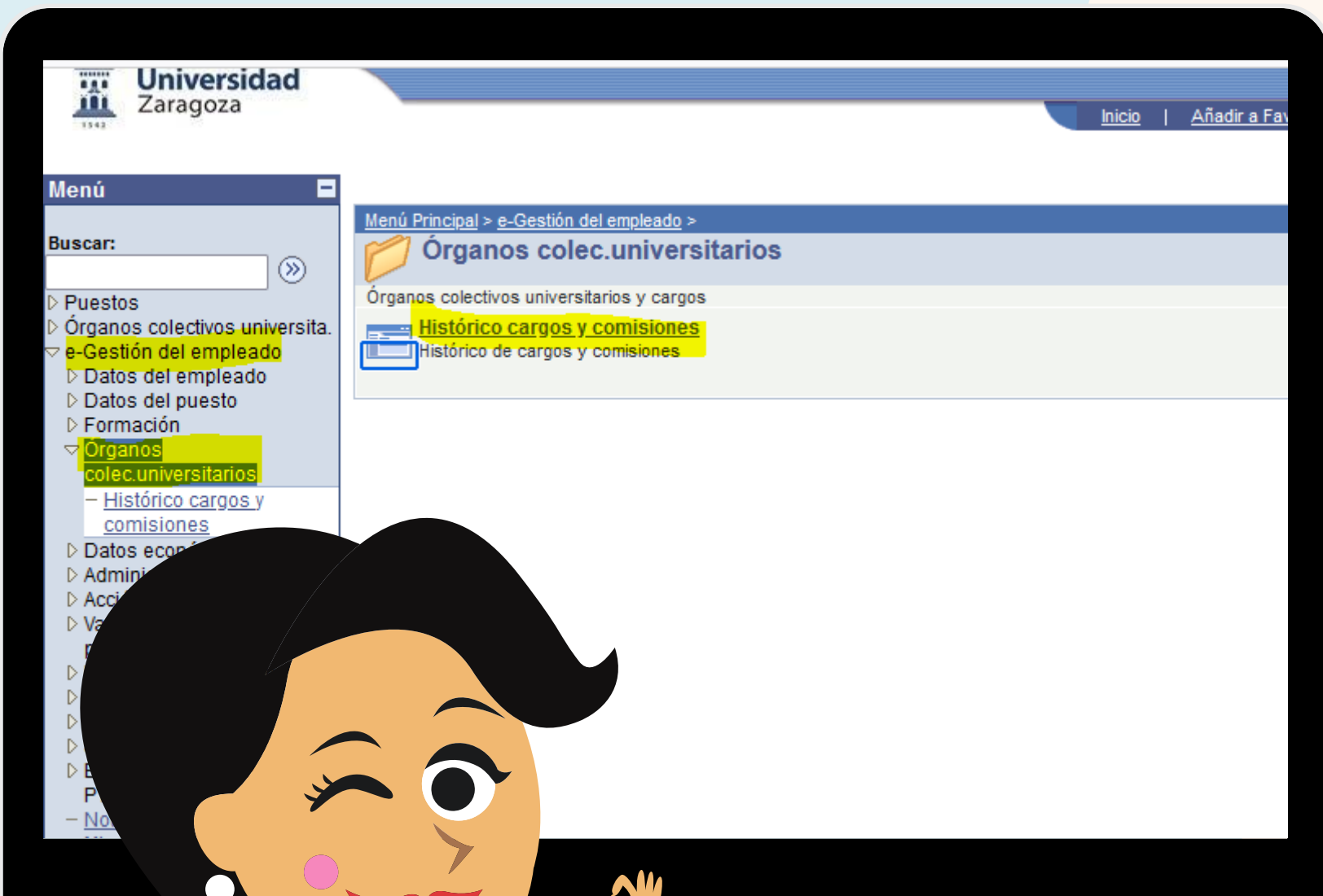
- Todos los miembros de la Comisión tienen acceso a editar su contenido.
- Solo el coordinador/a puede enviar documentos a validar.

ACCESO A ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENEA

- Es necesario solicitar el alta en ATENEA escribiendo a tainspeccion@unizar.es.
- Indicar los datos de las personas autorizadas para trabajar en las encuestas (nombre, apellidos y NIP).
- TODAS las personas autorizadas tienen acceso a crear, modificar, consultar y explotar los datos de TODAS las encuestas de su unidad.

ÁREA DE CALIDAD Y MEJORA

- Resuelve las dudas y presta apoyo y soporte a las comisiones.
- Mantiene la composición de sus miembros.
- Coordina plazos, ofrece formación, y armoniza criterios.



CONSULTAR LA COMPOSICIÓN DE MI COMISIÓN

Desde la aplicación People puedes consultar:

¿DE QUÉ COMISIONES FORMO PARTE ACTUALMENTE?
¿EN QUÉ COMISIONES HE PARTICIPADO?

Menú Principal > e-Gestión del empleado > Histórico Cargos y Comisiones

MIEMBROS DE LAS COMISIONES DE LAS QUE FORMO PARTE

Menú Principal > e-Gestión del empleado > Histórico Cargos y Comisiones > Miembros comis. actuales

ALGUNAS FAQ

¿ES OBLIGATORIO FORMAR PARTE DE LA COMISIÓN?

Sí. Los miembros NATOS forman parte por el puesto que ocupan. Si fuera necesario nombrar vocales y no hubiera voluntarios, el coordinador/a podrá hacer designaciones directas.

¿CÓMO PUEDO ACREDITAR MI PERTENENCIA A UNA COMISIÓN?

Para asuntos internos de la Unizar, todo el histórico de pertenencias a comisiones de calidad figura en People. Para otros ámbitos, puedes pedir a la IGS un documento donde se haga constar la pertenencia.

¿CON QUIÉN CONTACTO SI TENGO DUDAS?

Puedes resolver todas tus dudas contactando con el Área de Calidad y Mejora en uzcalidad@unizar.es.

