

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Esta es una plantilla para que pueda trabajar las respuestas del autodiagnóstico con otros integrantes de su servicio antes de rellenar el cuestionario.

No usar este documento como formulario de respuesta.

Clone content

Cuestionario de autodiagnóstico de Servicios, Centros y Unidades



Por favor, indique el número de personas que participan en la respuesta a este cuestionario. *

Servicio, Centro, Unidad *

1. PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Queremos dar pasos para conseguir que la calidad forme parte de la gestión de cada una de nuestras unidades, centros o servicios; para ello resulta necesario llevar a cabo una planificación en equipo para obtener unos resultados que nos guíen en el trabajo bien hecho. Las cuestiones y valoraciones que solicitamos se dirigen a visualizar el grado de planificación existente, y su orientación a la calidad y la mejora.

1.1. Conocen alguno de los siguientes documentos

	Sí	No	Ns/Nc
Política de Calidad de los Servicios	☐	☐	☐
Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios	☐	☐	☐

	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc
1.2. Conocen las directrices de calidad de la Universidad y las tienen en cuenta para establecer los objetivos y criterios de actuación del servicio	☐	☐	☐	☐	☐
1.3. Planifican, organizan y orientan las distintas áreas de trabajo de la unidad o servicio	☐	☐	☐	☐	☐
1.4. Comunican la estrategia y los objetivos del servicio	☐	☐	☐	☐	☐
1.5. Cuentan con la formación adecuada en cultura de la innovación, aprendizaje y mejora continua	☐	☐	☐	☐	☐
1.6. Cuentan con un procedimiento para medir, revisar y mejorar el funcionamiento y los resultados del servicio	☐	☐	☐	☐	☐

Observaciones

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Clone content

Cuestionario de autodiagnóstico de Servicios, Centros y Unidades



2. DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS/ COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Una de las claves del éxito de una organización es contar con un equipo humano altamente motivado, elemento imprescindible para que se desarrolle el talento y la innovación. En consecuencia, es necesario avanzar en el logro de esos valores, convencidos de que la clave de la mejora y los procesos de cambio está en las personas y en humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de sus condiciones, algo que sin duda beneficiará tanto a la Universidad como al trabajador, y por supuesto a los usuarios, dado que los resultados repercutirán, finalmente, en un mejor servicio a la sociedad.

	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc
2.1. Hay conciencia de que la calidad de los servicios es responsabilidad de todos	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. Se tienen en cuenta las sugerencias del personal de cara a la mejora	☐	☐	☐	☐	☐
2.3. Se implica al personal en la definición de planes o propuestas de mejora	☐	☐	☐	☐	☐

	Sí	No	Ns/Nc
2.4. Existen cauces de comunicación interna en el servicio y ésta es fluida	☐	☐	☐

	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho
2.4.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	☐	☐	☐	☐

	Sí	No	Ns/Nc
2.5. Se realizan reuniones periódicas de coordinación en el servicio	☐	☐	☐

2.5.1. En caso afirmativo, indique su periodicidad: (semanales, mensuales, anuales, esporádicas...)

	Sí	No	Ns/Nc
2.6. Existen cauces para que los responsables puedan plantear a otros servicios los problemas y obtener soluciones así como las propuestas de mejora	☐	☐	☐

	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho
2.6.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	☐	☐	☐	☐

Observaciones

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Clone content

Cuestionario de autodiagnóstico de Servicios, Centros y Unidades



3. CARTAS DE SERVICIOS Y GESTIÓN BASADA EN PROCESOS (*)

Las cartas de servicios constituyen una herramienta de compromiso con nuestros usuarios y con la ciudadanía, que ofrece información sobre los servicios que prestamos, los compromisos adquiridos, los estándares de calidad ofrecidos... Por tanto, su elaboración y actualización constituyen una herramienta básica.

Por su parte, la “gestión por procesos” es un enfoque basado en la mejora continua, mediante la identificación, descripción, documentación y mejora de los procesos o secuencia de actividades que llevan a cabo diferentes unidades, centros o servicios, y que se han definido previamente en las cartas de servicios. La normalización de estos procesos constituye una práctica de gestión que sirve para mejorar la eficiencia de los mismos, ya que nos permite analizar de forma sistemática la secuencia de actividades que los constituyen, intentando mejorarla (simplificando trámites o documentación, evitando duplicidades...).

(*) Ver glosario al final de este bloque

	Sí	No	Ns/Nc
3.1. El servicio tiene definidos procesos clave	☐	☐	☐
3.2. El servicio cuenta con una carta de servicios	☐	☐	☐
3.3. La carta de servicios se revisa y se elaboran informes de seguimiento periódicos	☐	☐	☐
3.4. El servicio tiene elaborados procedimientos	☐	☐	☐

3.4.1. En caso afirmativo, indique la relación de los procedimientos que tiene identificados y aprobados formalmente

	Sí	No
3.5. Se elaboran planes de mejora tras el análisis de los informes de seguimiento	☐	☐

Observaciones

GLOSARIO

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas que convierten entradas en salidas; es decir, están orientados a obtener un determinado resultado. Indica en qué orden deben realizarse las actividades o tareas, quién es el responsable de hacerlas, cuándo se deben hacer y cómo se documentan, así como quién y cómo va a evaluar el resultado obtenido.

Procedimiento: Se entiende por procedimiento el documento normalizado que ofrece información acerca del método o manera de ejecutar algo, señalando la normativa, las responsabilidades... Normalmente, un procedimiento especifica o detalla un proceso o una parte del mismo.

Proceso/Procedimiento clave (u operativo): aquel que añade valor al usuario o incide directamente en su satisfacción o insatisfacción. Aquellos que están directamente ligados a los servicios que presta una unidad, centro o servicio y están orientados a sus grupos de interés.

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Clone content

Cuestionario de autodiagnóstico de Servicios, Centros y Unidades



4. ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Entendemos que un servicio de calidad es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan, siendo necesario conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios. Este conocimiento y medición sobre el grado de satisfacción respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios, contribuye a crear una cultura de mejora continua de la gestión.

	Sí	No	Ns/Nc	
4.1. Se pone a disposición de los usuarios la información necesaria sobre los servicios que se prestan	☐	☐	☐	
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho
4.1.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	☐	☐	☐	☐
	Sí	No	Ns/Nc	
4.2. Existen mecanismos para recoger las necesidades y opiniones de nuestros usuarios y usuarias tanto internos como externos	☐	☐	☐	
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho
4.2.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	☐	☐	☐	☐
	Sí	No	Ns/Nc	
4.3. El servicio dispone de sistemas para medir/evaluar el funcionamiento de los procesos y su impacto	☐	☐	☐	
4.3.1. En caso afirmativo, indique cuáles				
	Sí	No	Ns/Nc	
4.4. Indicar si, en el caso de los usuarios internos, existen foros u otros sistemas que permitan recoger sugerencias	☐	☐	☐	
4.5. Se recogen las quejas sugerencias y se aplican soluciones	☐	☐	☐	

Observaciones

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Clone content

Cuestionario de autodiagnóstico de Servicios, Centros y Unidades



5. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Los procesos de innovación son respuestas a problemas para desarrollar las funciones propias de un servicio o a la necesidad de adaptarse a nuevas demandas o mejorarlo. Para implementarlos con éxito es necesario reflexionar de forma continua sobre los objetivos del Servicio y, además, escuchar tanto las necesidades del usuario como de los trabajadores que desarrollan la labor.

	Sí	No	Ns/Nc
5.1. De los procesos que se desarrollan en su servicio, ¿Alguno ha sido objeto de algún cambio que haya permitido llevarlo a cabo de forma más sencilla o ágil?	☐	☐	☐

	< 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 2 y 5 años	Ya no me acuerdo
5.1.1. En caso afirmativo, ¿cuánto tiempo hace?	☐	☐	☐	☐	☐

5.1.2. En caso afirmativo, indique el último cambio significativo

	Sí	No	Ns/Nc
5.2. Propone cambios o mejoras el personal de la unidad	☐	☐	☐
5.3. En su unidad ¿podría automatizarse más la gestión con una nueva herramienta o aplicación?	☐	☐	☐

5.3.1. En caso afirmativo, indique alguna

	Sí	No	Ns/Nc
5.4. Indique si alguna tarea de su servicio consume mucho tiempo pero no aportan valor real	☐	☐	☐

5.4.1. En caso afirmativo, indique cuál/cuáles

Observaciones

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Clone content

Cuestionario de autodiagnóstico de Servicios, Centros y Unidades



6. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Universidad de Zaragoza se plantea lograr una estructura eficaz y eficiente, colaborativa con el resto de unidades y servicios que integre gradualmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las acciones, procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad de los servicios.

	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc
6.1. Valore su conocimiento sobre los objetivos y metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	☐	☐	☐	☐	☐
6.2. Valore el grado de aplicación de los mismos a los procedimientos de su unidad	☐	☐	☐	☐	☐

Observaciones

Si desea recibir una copia de sus respuestas rellene este campo

DOCUMENTACIÓN DE INTERÉS
Reglamento de la Inspección General de Servicios (IGS)
Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios curso 2019/2020
NUEVO! Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios
Directorio
Carta de Servicios (En proceso)
Funciones de la IGS
Principios de actuación
Planificación de actuaciones
Regulación de la función inspectora
Folleto de presentación