



Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios 20-24

Informe de seguimiento_diciembre_2023





Plan General de Gestión y Mejora de Calidad de los Servicios 20-24

Un plan pionero y ambicioso



noviembre 2019

Plan General
de Gestión y Mejora
de la Calidad de los Servicios
Universidad de Zaragoza



Un plan pionero y ambicioso...

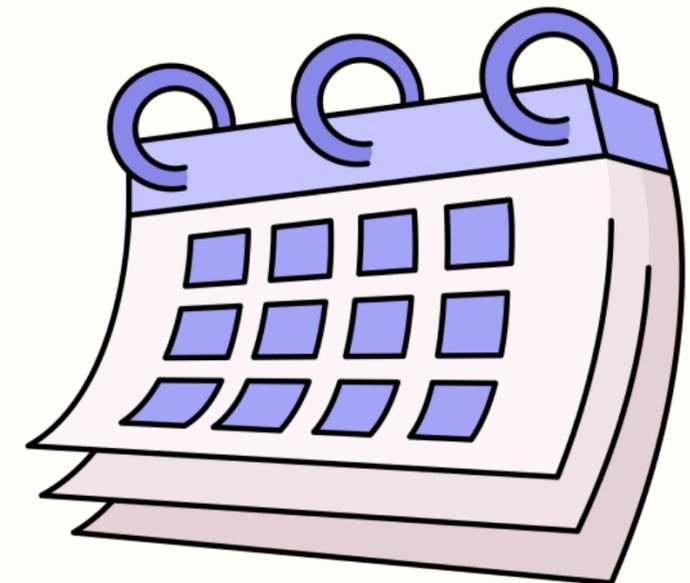
de aplicación en TODA LA UNIVERSIDAD

coherente con los OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIZAR

que permite EVALUAR LOS RESULTADOS

y planificar la MEJORA CONTINUA

...y cuatro años para aplicarlo



Estructurado en 3 objetivos estratégicos



Modernizar, agilizar y
simplificar la gestión
administrativa

Catálogo de herramientas, simplificación y
mejora de la calidad administrativa...



Implantar las
herramientas básicas de
gestión de la calidad de
los servicios

Cartas de servicio, informes de
seguimiento, medición de la calidad...



Desarrollar una
administración pública
profesionalizada

Cultura de la calidad, funciones de los
puestos, evaluación del desempeño...

Sus resultados más destacables

- 1 la implantación del SIGC de los servicios está muy avanzada
- 2 se ha generalizado la cultura de la calidad y la mejora continua
- 3 se han desarrollado y consolidado herramientas de gestión
- 4 se completa el conjunto del sistema de garantía de la universidad (titulaciones, centros y servicios)
- 5 se progresa en el reto de la Acreditación Institucional
- 6 se reconoce la implicación del personal mediante la evaluación del desempeño



3 objetivos estratégicos, 9 objetivos operativos y 22 acciones

Objetivo 1. Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa

- 1.1: Catalogar las herramientas que puedan mejorar la gestión administrativa
- 1.2: Crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa



Objetivo estratégico 2: Consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios

- 2.1 Elaborar la documentación básica para la gestión de la calidad de los servicios
- 2.2: Seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad
- 2.3: Establecer los métodos y herramientas para medir la percepción de la calidad de los servicios



Objetivo estratégico 3: Desarrollar una administración universitaria profesionalizada

- 3.1: Campaña de concienciación sobre la importancia de la Calidad para la Institución
- 3.2: Elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo
- 3.3: Reconocimiento a la implicación del personal
- 3.4: Profesionalización del empleado público en Calidad



número de acciones completadas

agrupadas por objetivos estratégicos



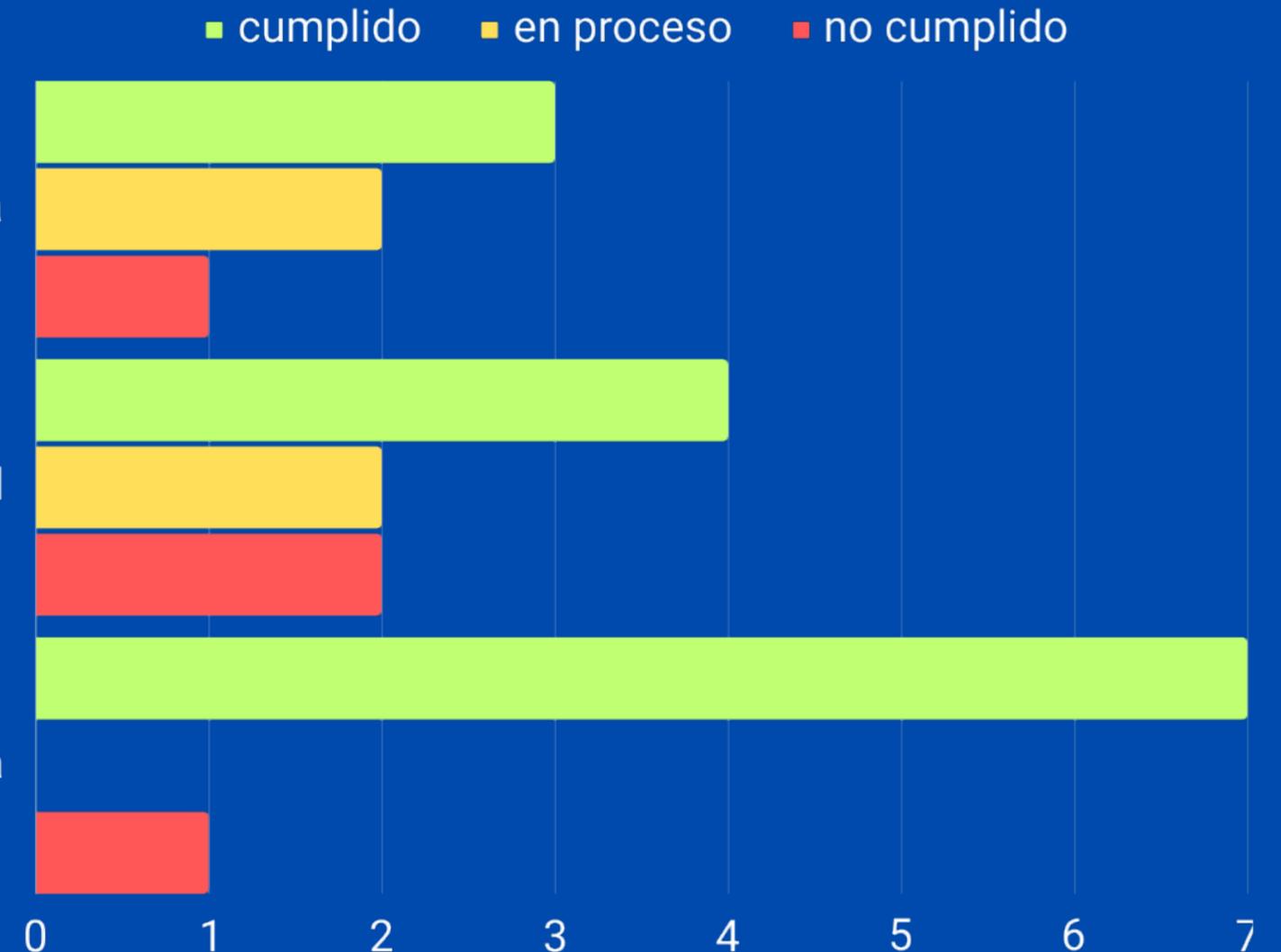
1_Modernizar, agilizar y simplificar la gestión administrativa



2_Implantación herramientas gestión de la calidad



3_Administración universitaria profesionalizada

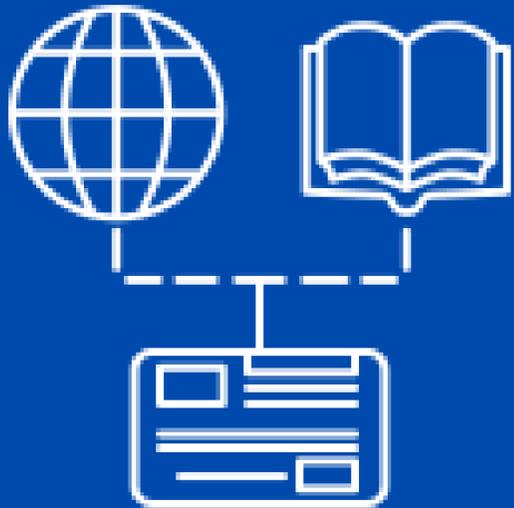




Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza

un poco más de detalle

Datos concretos sobre el cumplimiento de las acciones



objetivo operativo 1.1: Catalogar las herramientas que puedan mejorar la gestión administrativa

acciones:

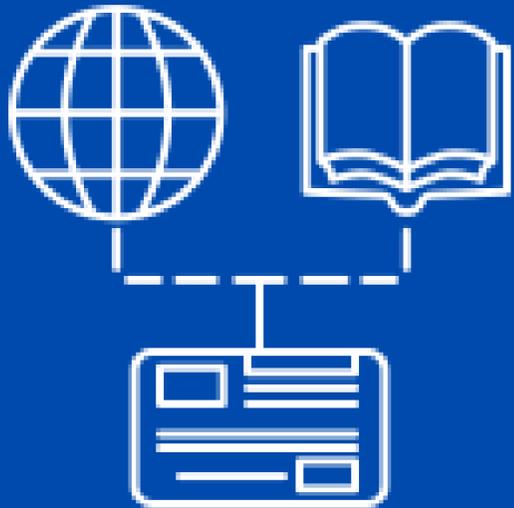
CUMPLIDO

-  • Elaborar un catálogo de herramientas
-  • Difundir las herramientas catalogadas
-  • Identificar herramientas necesarias

objetivo operativo 1.1: Catalogar las herramientas que puedan mejorar la gestión administrativa

en concreto:

- Buenas prácticas en el teletrabajo
- Buenas prácticas para la digitalización
- Testeo de herramientas de planificación: Jira, One Note, Trello...
- Encuestas de satisfacción: en Heraldo y en Atenea
- Proyecto Smart Campus/DATUZ
- Tutorías mediante gestión de identidades...



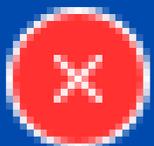
objetivo operativo 1.2: crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa

acciones:

EN PROCESO



- Identificar modelos de simplificación administrativa
- Difusión de buenas prácticas
- Reconocimiento público del personal



objetivo operativo 1.2: crear modelos generales de simplificación y mejora de la calidad administrativa

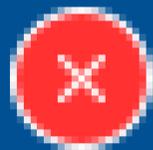
en concreto:

- Es el objetivo menos desarrollado del PGGMCS
- Fuerte influencia de la pandemia



objetivo operativo 2.1: Elaborar la documentación básica para la gestión de la calidad de los servicios

acciones:



- Elaborar cartas de servicios donde no las haya
- Revisar cartas de servicios donde ya existan
- Elaborar los mapas de procesos de los servicios
- Elaborar los manuales de procedimientos

EN PROCESO

objetivo operativo 2.1: Elaborar la documentación básica para la gestión de la calidad de los servicios

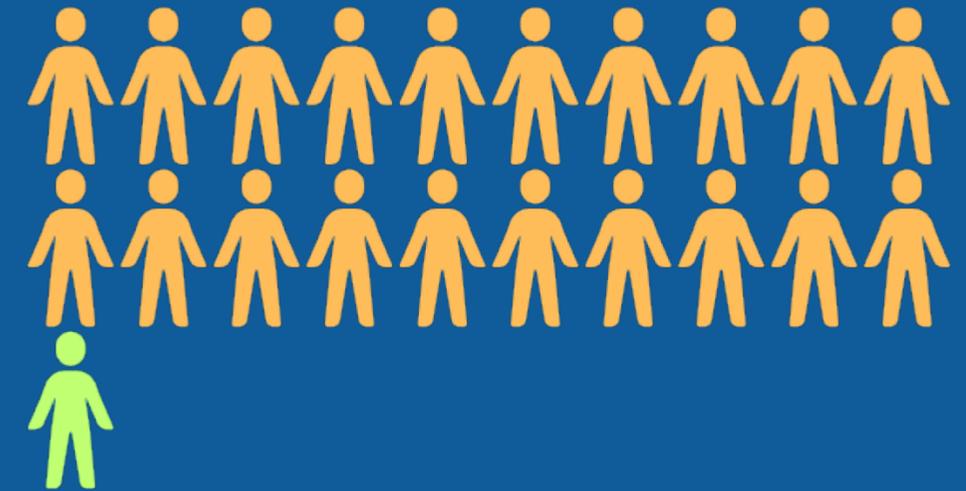
en concreto:

- La inmensa mayoría de las unidades han redactado su primera carta o la han adaptado al formato y contenido del PGGMCS.

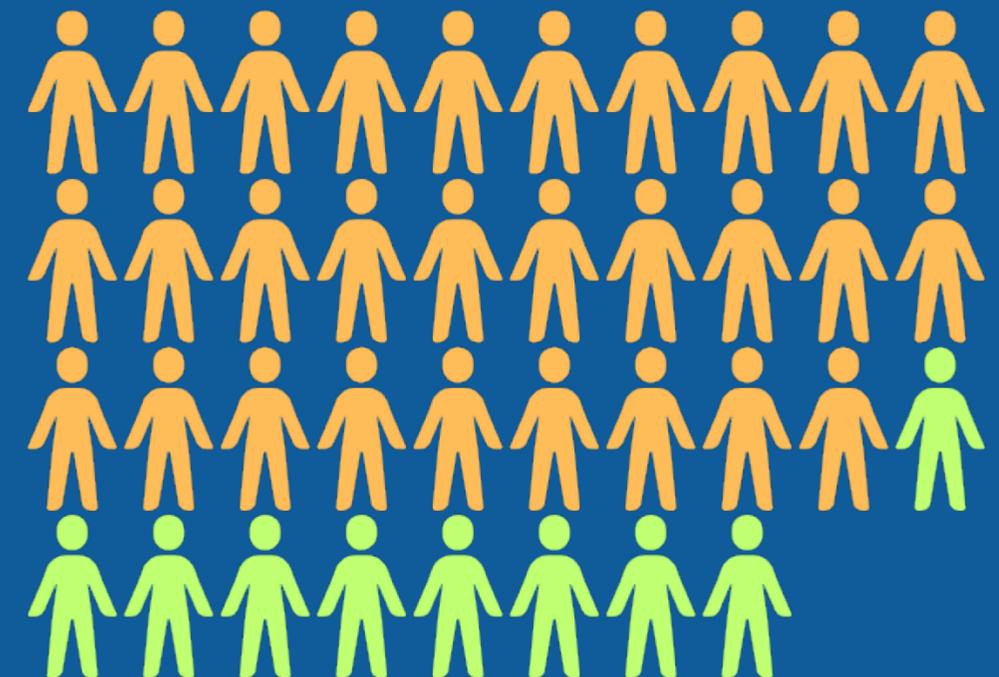
Todas las Cartas e informes están publicadas en

<https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios>

acción 2.1.1
Primera carta
redactada por
20 de 21



acción 2.1.2
Carta adaptada
al PGGMCS por
29 de 38





objetivo operativo 2.2: realizar el seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad

CUMPLIDO

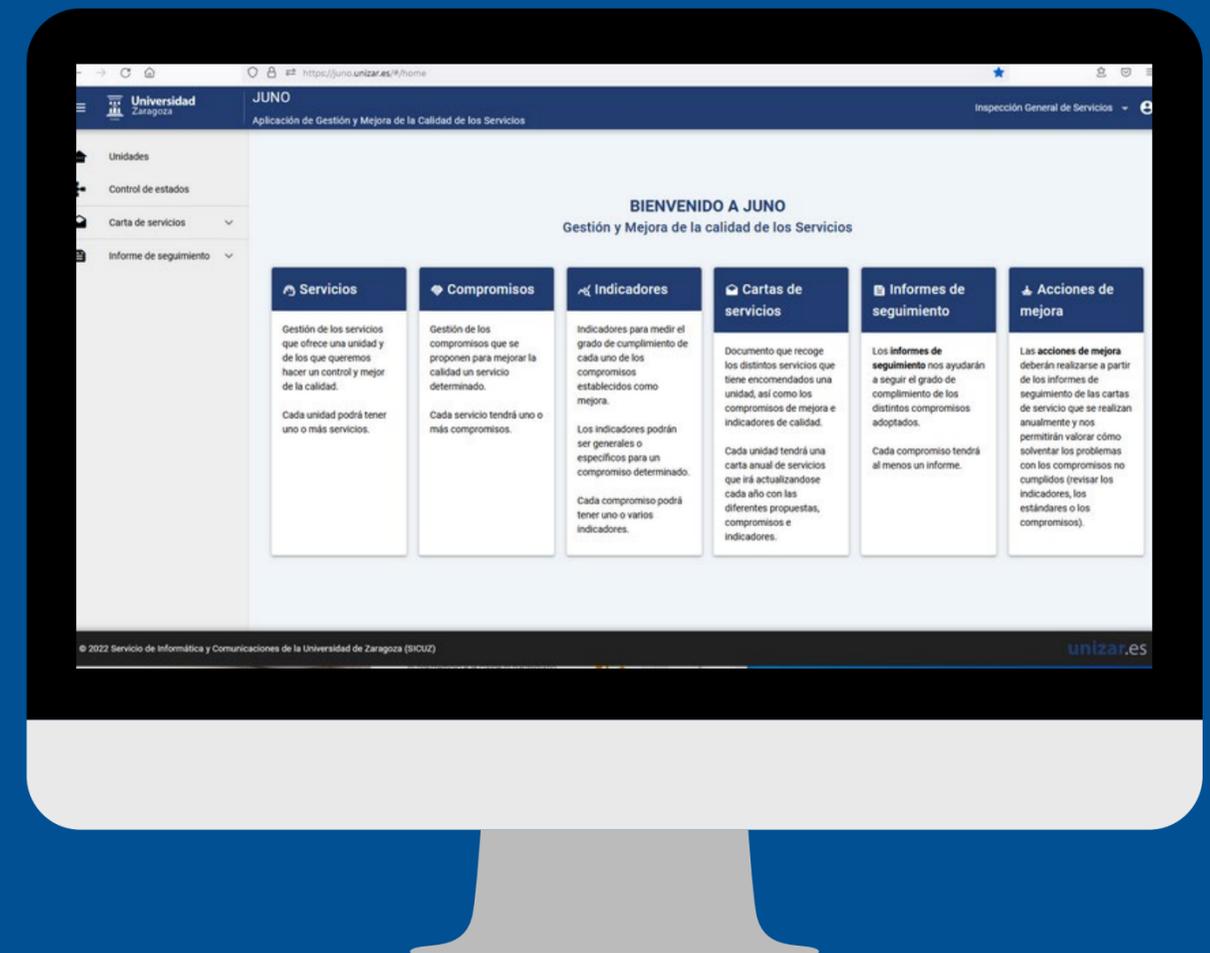
acciones:

- ✓ • Diseñar una herramienta informática para medir indicadores y analizar resultados
- ✓ • Hacer seguimiento de indicadores y compromisos de calidad de las Cartas de servicios

objetivo operativo 2.2: realizar el seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad

en concreto:

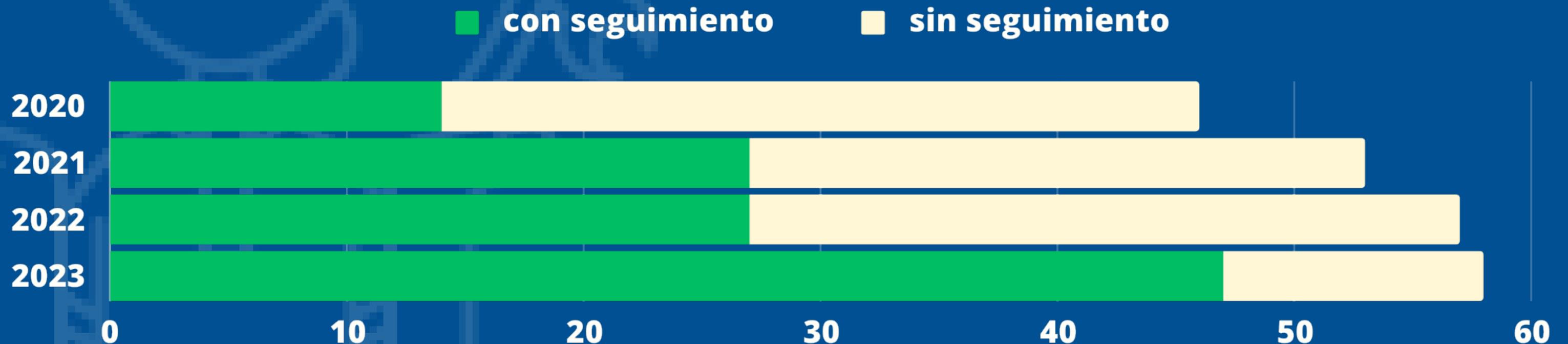
- La herramienta JUNO de gestión integral de la documentación del SIGC de los servicios esta lista para lanzar su módulo de Cartas de servicio.
- Módulo de Planes de Actuación y Mejora, muy avanzado.



objetivo operativo 2.2: realizar el seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad

en concreto:

- El 80% de las unidades realiza ya el seguimiento de sus compromisos y establece acciones de mejora





objetivo operativo 2.3: medir la percepción de la calidad de los servicios

CUMPLIDO

acciones:

- ✓ • Medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados
- ✓ • Medir el clima laboral del PTGAS

objetivo operativo 2.3: medir la percepción de la calidad de los servicios

en concreto:

- 17 unidades mantienen 51 encuestas de satisfacción
- Más de 2400 respuestas
- Todas las nuevas Cartas incluyen indicadores de satisfacción



objetivo operativo 2.3: medir la percepción de la calidad de los servicios en concreto:

- Encuesta de satisfacción laboral realizada en 2021
- 682 respuestas
- Valoración global 3,79 sobre 5 puntos

	promoción y reconocimiento	3 ,16
	formación	3 ,17
	retribuciones y acción social	3 ,3 1
	organización del trabajo	3 ,5 2
	participación	3 ,5 5
	desempeño del puesto de trabajo	3 ,7 4
	valoración global	3 ,7 9
	condiciones para el desarrollo del trabajo	3 ,8 0
	compañeros/ as y comunicación	4 ,0 2

valoración en una escala de 0 a 5 puntos



Objetivo 3. Desarrollar una administración universitaria profesionalizada



objetivo operativo 3.1: campaña de concienciación sobre importancia de la calidad

acciones:

CUMPLIDO



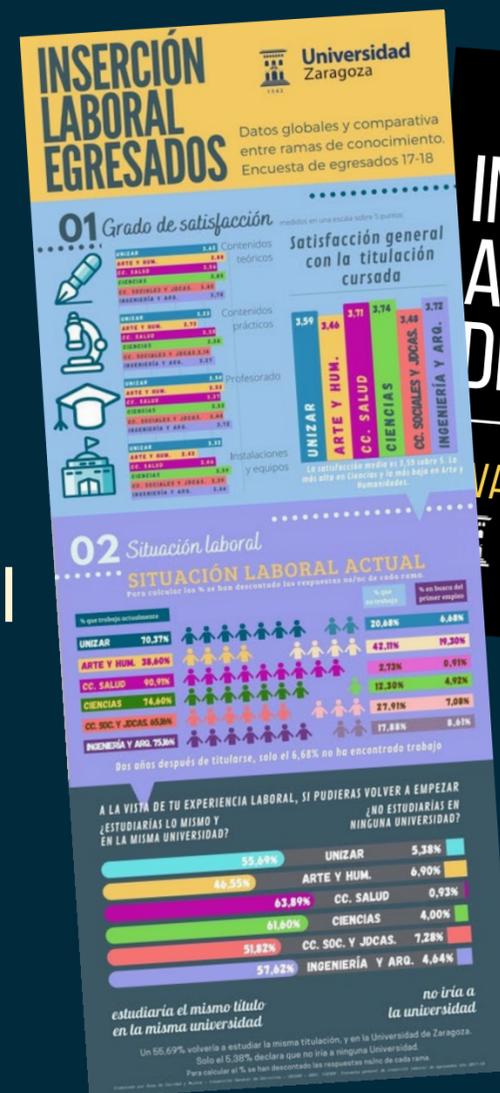
- Elaborar una campaña de comunicación

Objetivo 3. Desarrollar una administración universitaria profesionalizada

objetivo operativo 3.1: campaña de concienciación a gestores y responsables sobre importancia de la calidad para la institución

en concreto:

- Difusión en formatos y canales atractivos (RR SS, infografías, videotutoriales)
- Reuniones de presentación (del PGGMCS y de programas e informes)
- Coordinación con Jefes de Negociado



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

AVANZAR EN EL PLAN DE CALIDAD

Inspección General de Servicios
Universidad Zaragoza



POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Aprobada en Consejo de Dirección el 31/10/2023
Informada en Consejo de Gobierno el 14/11/2023

objetivos estratégicos:

1. Mejora de la calidad
2. Integración
3. Cultura de la calidad
4. Liderazgo
5. Participación
6. Innovación y transparencia
7. Equidad e igualdad
8. Cualificación y formación

VALORES: legalidad, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridad, universalidad, participación de la comunidad universitaria, simplicidad y mejora continua.

JORNADA DE PRESENTACIÓN

aplicación INVENTARIO_trámites

Zaragoza, 18 de enero de 2023

Área de Calidad y Mejora Inspección General de Servicios Universidad Zaragoza



objetivo operativo 3.2: elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo

acciones:

CUMPLIDO



- Completar y mantener el mapa de funciones generales de cada uno de los puestos



- Completar las funciones específicas y acceso a la información por el PTGAS.

Objetivo 3. Desarrollar una administración universitaria profesionalizada

objetivo operativo 3.2: elaborar el mapa de funciones de los puestos de trabajo

en concreto:

- Revisadas el 100% de la funciones generales de los puestos
- Avanzada la segunda fase: revisión de funciones específicas
- Avanzado el diseño del procedimiento de actualización





objetivo operativo 3.3: reconocimiento a la implicación del personal

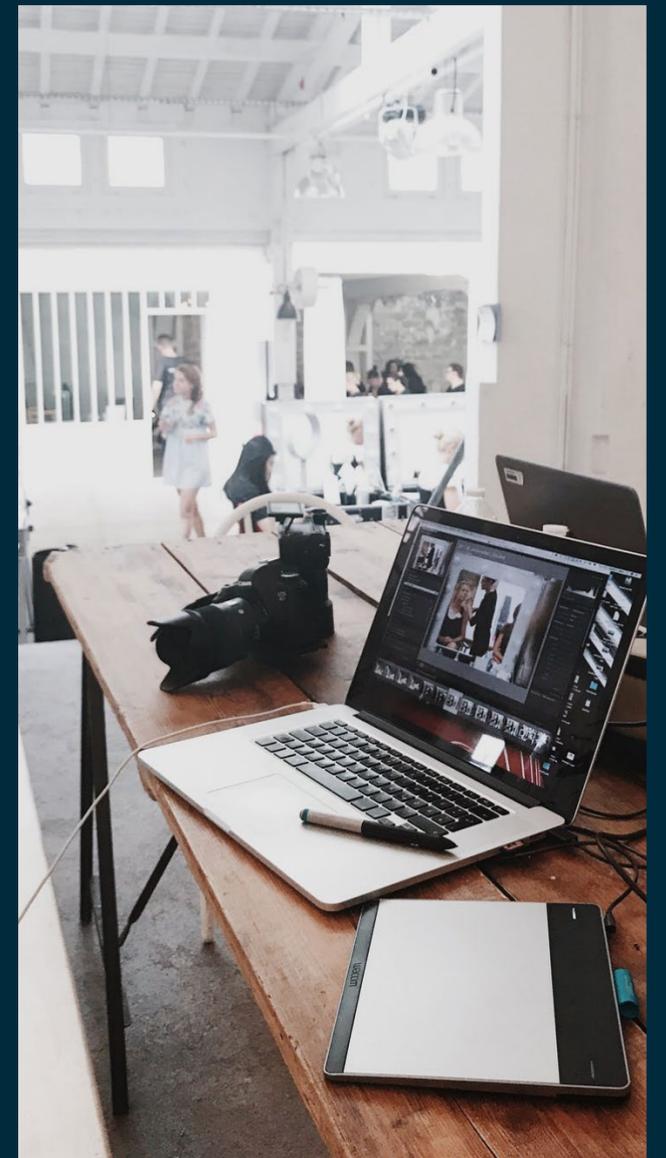
CUMPLIDO

acciones:

- Reconocer en People la participación del personal en procesos de calidad
- Visibilizar iniciativas de calidad de los servicios, al margen del SIGC
- Crear un modelo de evaluación del desempeño

objetivo operativo 3.3: reconocimiento a la implicación del personal en concreto:

- PEOPLE recoge la pertenencia a agentes del SIGC desde 2020. Desde 2022 los datos son visibles desde la ficha “Histórico de cargos y comisiones”
- Son unos 350 miembros de 58 comisiones de calidad y 2 grupos de trabajo
- La web de IGS recoge la relación de sellos y reconocimientos de calidad en https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad_y-mejora/sellos-de-calidad



objetivo operativo 3.3: reconocimiento a la implicación del personal

en concreto:

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

- listo para su lanzamiento en 2024
- Evaluación estructurada en 3 bloques con distinta puntuación
- Elaborado un Plan piloto
- Redactado el proyecto de procedimiento





objetivo operativo 3.4: profesionalización del empleado público en calidad

EN PROCESO

acciones:



- Identificar recursos y herramientas disponibles



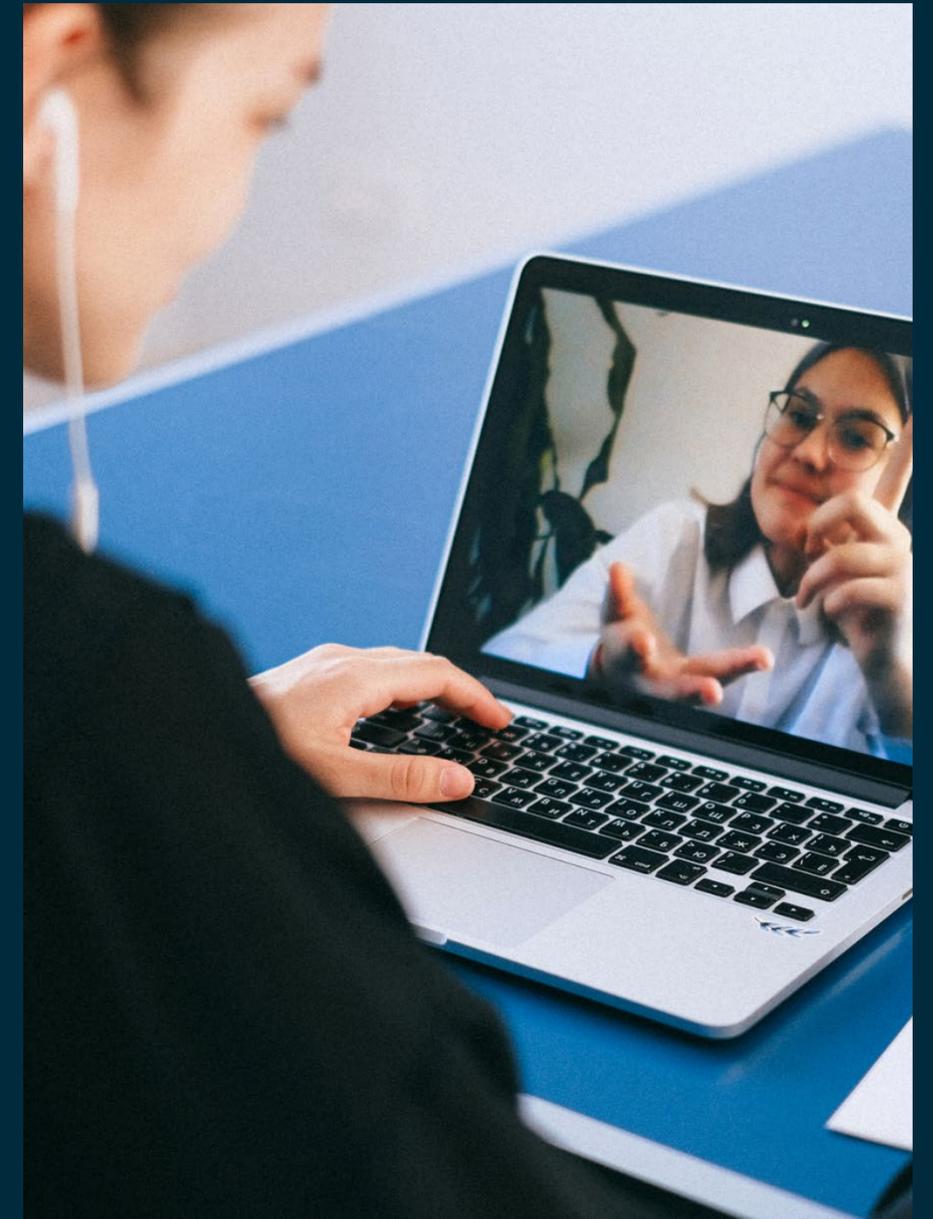
- Ofrecer planes formativos en calidad



- Utilizar espacios virtuales para la formación y el apoyo a las tareas de calidad

objetivo operativo 3.4: profesionalización del empleado público en calidad en concreto:

- No se ha creado un catálogo de recursos y herramientas, aunque se han testeado bastantes
- FORMACIÓN 13 cursos sobre calidad en el Plan de formación, además de numerosas charlas, presentaciones y reuniones monográficas
- USO DE LAS HERRAMIENTAS VIRTUALES en las tareas de calidad: fuertemente impulsada como uno de los efectos de la pandemia, hoy está plenamente implantada , y con una alta consideración en cuanto a eficiencia y resultados



Nuevos desafíos y objetivos



Desafíos

- Completar la implantación del SIGC de los servicios
- Incorporar las tareas de calidad a la actividad ordinaria de cada unidad
- Avanzar en la interrelación con los sistemas de calidad de centros y itutlaciones



Objetivos

- Redactar un nuevo Plan de calidad de los servicios para el periodo 24-27
- Diseñar el Plan con la colaboración de los agentes implicados
- Alinearlo con los planes y objetivos generales de la Universidad

POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS



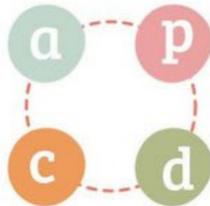
Universidad Zaragoza

Aprobada en Consejo de Dirección el 31/10/2023
Informada en Consejo de Gobierno el 14/11/2023

objetivos estratégicos:

1 SIGC de los servicios

Consolidar y avanzar en un sistema de gestión y mejora de la calidad de los servicios universitarios a través de la evaluación, orientado a la mejora continua y la consecución de la excelencia en todas sus actividades y procesos.



2 Integración

Lograr una estructura eficaz y eficiente, colaborativa con el resto de unidades y servicios que recoja los principios básicos del Plan Estratégico de la Universidad de Zaragoza e integre gradualmente los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las acciones, procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad de los servicios.



3 Cultura de la calidad

Fomentar la cultura de la calidad y la implicación del personal potenciando la ética, la equidad, y los valores individuales de esfuerzo, disciplina, compromiso, colaboración y aprendizaje continuo.



4 Liderazgo

Impulsar un liderazgo orientativo, democrático y ejemplar, que movilice a las personas hacia un objetivo claro, fomentando su participación y que inspire a su excelencia a través de su desempeño.

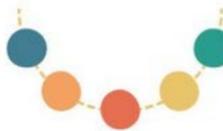
5 Orientación al usuario

Orientar la prestación de los servicios a los usuarios externos e internos.



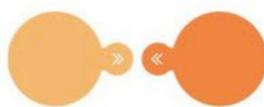
6 Innovación y transparencia

Atender a la innovación como estímulo para la gestión de la institución, así como a la transparencia y la rendición de cuentas.



7 Equidad e igualdad

Como institución pública atender a los grupos de interés desde la equidad y la igualdad, que son claves en la gestión de la universidad, y que la potencian como referente de la sociedad y el territorio en el que se integra.



8 Cualificación y formación

Dotarse de personal altamente cualificado a través de la capacitación y perfeccionamiento, y mediante la participación en planes de formación actualizados que doten a sus trabajadores de las herramientas necesarias para el desempeño de un trabajo de calidad.

MISIÓN/PROPÓSITO:

Apoyar, asesorar y dar soporte, así como gestionar económica y administrativamente para desarrollar las funciones propias de la Universidad y de sus autoridades académicas, buscando la máxima calidad, eficacia y eficiencia en un contexto de mejora continua.

VISIÓN:

Alcanzar la excelencia en la prestación de servicios con personal cualificado, mediante un sistema de gestión concertado con las diferentes unidades de servicio de la Universidad. Con el compromiso de la mejora continua, la adecuada atención y orientación al usuario, y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

VALORES:

Legalidad, eficacia, eficiencia, economía, transparencia, celeridad, universalidad, participación de la comunidad universitaria, simplicidad y mejora continua.



Inspección General de Servicios
Universidad Zaragoza

El primer paso en el nuevo Plan de calidad Nuevos objetivos estratégicos de calidad

Aprobados en Consejo de Dirección el 31/10/2023

- Aplicación del SIGC
- Alineación con planes estratégicos y con ODS
- Fomento de la cultura de la calidad
- Liderazgo participativo y democrático
- Orientación al usuario
- Innovación y transparencia
- Equidad e igualdad
- Formación y capacitación del personal



conclusiones

- El Plan se ha cumplido en una gran parte
- La cultura de la calidad se ha implantado en todo el ámbito de los servicios
- La Valoración del Desempeño Organizacional ha supuesto un estímulo para el cumplimiento
- Se ha apostado por la innovación en las herramientas de gestión
- Se ha puesto de manifiesto la necesidad de la implicación y la formación del personal