

4-5-2021

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

(BORRADOR)



Nombre del centro, unidad o servicio: [Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#)

Fecha: [Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.](#)



Inspección General
de Servicios
Universidad Zaragoza

Tabla de contenido

Presentación.	2
Trabajo a realizar.	2
REFLEXIÓN SOBRE EL CONTEXTO ACTUAL DE LA UNIDAD	3
ALGÚN HECHO SIGNIFICATIVO DE LA UNIDAD	3
DATOS BÁSICOS DE PERSONAL	3
DATOS BÁSICOS SOBRE RECURSOS MATERIALES	3
DIMENSIÓN 1: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	4
Criterio 1.1: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO (OBJETIVOS/COMPROMISOS)	4
Criterio 1.2: CULTURA DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	7
DIMENSIÓN 2: PERSONAS.	8
Criterio 2.1: GESTIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO (Planificación y mejora del personal del Servicio)	8
Criterio 2.2: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	9
DIMENSIÓN 3: PROCESOS Y EJECUCIÓN	12
Criterio 3.1: RELACIONES CON EL USUARIO: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS; CANALES DE COMUNICACIÓN	12
Criterio 3.2: IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	13
DIMENSIÓN 4: RECURSOS E INNOVACIÓN	14
Criterio 4.1: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS	14
Criterio 4.2: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	15
Criterio 4.3: GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	17
Criterio 4.4: GESTIÓN DE LAS ALIANZAS	17
DIMENSIÓN 5: RESULTADOS	19
Criterio 5.1: RESULTADOS EN LOS USUARIOS	19
Criterio 5.2: RESULTADOS EN LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD	20
Criterio 5.3: RESULTADOS (REPERCUSIONES) EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EN LA SOCIEDAD	21
Criterio 5.4: RESULTADOS EN LOS PROCESOS CLAVE. (¿Hacemos bien nuestro trabajo?)	22
Reclamaciones, quejas, incidencias	22
Datos de la aprobación del autoinforme:	22

Presentación.

El presente Informe de Autoevaluación, se centra fundamentalmente en la aplicación y el despliegue del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza en cada una de sus unidades, centros o servicios, sin perder de vista teniendo en cuenta los servicios que prestan, cómo lo hacen y los resultados que obtienen.

El informe se basa en los modelos de calidad más utilizados en el entorno de Universidad y la Administración Pública, como son el EFQM (La Universidad de Zaragoza es socia del Club Excelencia en Gestión, representante oficial del modelo EFQM para España, y forma parte del Foro de Universidades); en las guías elaboradas por el Ministerio de Administraciones Públicas sobre el modelo CAF (*Common Assessment Framework / Marco Común de Evaluación*) para la administración pública española, así como en la experiencia adquirida en los diversos foros de encuentro e intercambio en los que venimos participando,

También hemos querido tener en cuenta el compromiso de la Universidad de Zaragoza con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) y la aplicación de la Agenda 2030, incorporando algunos elementos a este informe, de modo que podamos valorar su incorporación al día a día de la gestión de los servicios universitarios. Para ello hemos tomado como punto de referencia, en aquellos aspectos que era posible, el Programa Alcaeus de Acpua.

Trabajo a realizar.

Este autoinforme que deberá ser reflexionado y cumplimentado por responsable de cada unidad¹, junto a la comisión designada al efecto, se divide en una serie de apartados que detallamos a continuación:

Proceso que ha conducido a la elaboración y aprobación de este autoinforme. Especificar brevemente el proceso seguido y las personas que han participado.

Contexto actual de la unidad. Se solicita que, de forma breve, se señale algún hecho o situación significativa que ayude a comprender su momento actual, así como una valoración general acerca del personal y los recursos disponibles.

Un conjunto de criterios agrupados en dimensiones. Constituyen el cuerpo central del autodiagnóstico, y pretenden ayudar a tener una visión de conjunto de la gestión y funcionamiento de la unidad. Para cada uno de los criterios se presentan dos tablas, una primera que pretende recoger las valoraciones cualitativas, y una segunda que solicita una valoración semicuantitativa que, aunque de carácter subjetivo, puede ayudar al equipo a captar el momento actual y los trechos de mejora existentes.

Para realizar la valoración cualitativa se ofrece un **estándar** que sintetiza las principales pautas a tener en cuenta por la unidad, y una serie de **directrices**, que constituyen posibles pistas a tener en cuenta y valorar. Asimismo, se ha incluido en cada criterio alguna directriz para valorar en qué medida se incorpora en nuestro día a día el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), indicando para ello aquellos objetivos y metas relacionados con cada criterio.

Para la valoración semicuantitativa se pregunta sobre el grado de implantación del criterio, ofreciendo 4 posibilidades (no implantado, insuficientemente implantado, suficientemente implantado, completamente implantado). Es posible que, en alguna ocasión, sean los responsables quienes poseen la información necesaria, lo que no obsta que sea compartida en el equipo de trabajo

¹ En este documento designamos como unidad a cada centro, servicio o unidad administrativa o de gestión que forman parte de los servicios de la Universidad de Zaragoza.

Además, se solicita que se incluyan, en su caso, las **evidencias** en que se basan las valoraciones realizadas, y las posibles **buenas prácticas** o **áreas de mejoras detectadas**.

REFLEXIÓN SOBRE EL CONTEXTO ACTUAL DE LA UNIDAD	
ALGÚN HECHO SIGNIFICATIVO DE LA UNIDAD	
Objeto: Indicar, de forma breve, algún acontecimiento que describa la evolución reciente de la unidad.	
Posibles pistas:	
Se ha producido algún cambio significativo para la unidad en los últimos años	
Síntesis de las líneas de actuación del equipo responsable	
Ha obtenido la unidad algún sello o mención de calidad	
Rasgos de la situación actual del centro, unidad o servicio	
Descripción breve:	

REFLEXIÓN SOBRE EL CONTEXTO ACTUAL DE LA UNIDAD																																									
DATOS BÁSICOS DE PERSONAL																																									
Objeto: Breve valoración de los medios personales de los que dispone la unidad.																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>puesto</th> <th>L/F</th> <th>interino?</th> <th>grupo personal</th> <th>grupo puesto</th> <th>grado</th> <th>CD</th> <th>CE</th> <th>jornada</th> <th>fecha incorpor.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </tbody> </table>		puesto	L/F	interino?	grupo personal	grupo puesto	grado	CD	CE	jornada	fecha incorpor.																														
puesto	L/F	interino?	grupo personal	grupo puesto	grado	CD	CE	jornada	fecha incorpor.																																
Posibles pistas:																																									
Adecuación del volumen y perfiles del personal																																									
Descripción breve:																																									

REFLEXIÓN SOBRE EL CONTEXTO ACTUAL DE LA UNIDAD	
DATOS BÁSICOS SOBRE RECURSOS MATERIALES	
Objeto: Breve valoración de los medios materiales de los que dispone la unidad.	
Posibles pistas:	
Ubicación y espacio físico	
Mobiliario (mesas, sillas, archivadores...)	

Equipos informáticos, etc.
Descripción breve:

DIMENSIÓN 1: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
Criterio 1.1: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO (OBJETIVOS/COMPROMISOS)
Estándar:
<p><i>El / los responsables de la unidad ²establecen las líneas a seguir y asegurar que la política y los objetivos de calidad definidos por la Universidad de Zaragoza sean conocidos y aplicados en el ámbito de su competencia. Asimismo, propician un ambiente favorable para que el personal pueda conocer y llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Universidad y del servicio.</i></p> <p><i>La unidad está claramente comprometida con la implantación las medidas de calidad a establecer en las unidades y servicios que señala el Plan de Calidad y, en concreto, con la carta de servicios que es utilizada, a través de su revisión y el seguimiento de los compromisos e indicadores, como instrumento de planificación y mejora continua.</i></p> <p><i>Para llevar adelante esta tarea la unidad tiene en cuenta a sus principales grupos de interés, en particular a los usuarios, recogiendo sus necesidades y expectativas; al personal, que no sólo recibe información suficiente, sino que sus aportaciones y sugerencias son tenidas en cuenta y a la sociedad en general, a la que comunica lo que hace (objetivos y compromisos de calidad) y rinde cuenta de sus resultados.</i></p>
Directrices:
El / los responsables de la unidad aplican en el área de su competencia las directrices que en materia de calidad establecen los Órganos de Gobierno de la Universidad, y asume/n las metas y objetivos encomendados.
La unidad utiliza la carta de servicios como herramienta básica de gestión para desarrollar una estrategia de mejora continua.
La unidad se plantea cómo avanzar en una relación más cercana, sencilla y ágil con sus usuarios.
La unidad se plantea cómo avanzar en la aplicación y el desarrollo de la administración electrónica y las tecnologías de la información en su ámbito.
La unidad se plantea mecanismos de participación tiene en cuenta para recoger la opinión de su personal, de los usuarios y los grupos de interés a la hora de definir sus objetivos, compromisos y acciones de mejora
La unidad se plantea cómo comunicar su estrategia y rinde rendir cuentas del cumplimiento de sus objetivos/compromisos (publicación en su página web de la carta de servicios, seguimiento de compromisos e indicadores...)
El / los responsables de la unidad aplican en el área de su competencia las directrices que en materia de calidad establecen los Órganos de Gobierno de la Universidad, y asume/n las metas y objetivos encomendados.
 La unidad se compromete en la difusión de los ODS ente sus usuarios y grupos de interés
 Meta 16.6: Creación de instituciones eficaces y transparentes

² Cuando nos referimos a “El / los responsables de la unidad” pretendemos que se tenga en cuenta la cadena de responsabilidades de la unidad, teniendo en cuenta la estructura de responsabilidades en las unidades y servicios (por ejemplo jefe / director de servicio; jefe de sección o director de área;



Meta 16.7: Fomento de la participación ciudadana

Valoración del cumplimiento del criterio:

BORRADOR

Evidencias (Marcar con una X las que se presentan)	
	Existen planes o líneas de acción relacionadas con las medidas de calidad establecidas en el plan: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión más cercana, sencilla y ágil - Aplicación y desarrollo de la administración electrónica, etc.
X	Carta de servicios actualizada
	Seguimiento de la carta de servicios (compromisos e indicadores)
	Carta de servicios publicada en web (enlace)
	Otros formatos de difusión de la carta de servicios (vídeos, tríptico...)
	Otras acciones de difusión de la carta de servicios y seguimiento de compromisos (enlace a redes sociales...)
	Encuesta de satisfacción laboral
	Resultados de encuestas usuarios (ejemplo de acciones de mejora como consecuencia de estos resultados)
	Compromisos de la unidad en relación con la integración de los ODS en su actividad
	Otras evidencias:

Valoración Semicuantitativa			
CRITERIO 1.1: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO (OBJETIVOS/COMPROMISOS).			
NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 1: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
Criterio 1.2: CULTURA DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	
Estándar:	
<i>El / los responsables de la unidad fomentan una cultura de la calidad orientada a lograr una gestión más eficaz y eficiente, basada en la orientación a los usuarios, la participación de todas las personas de la unidad y la elaboración de planes y propuestas que contribuyan a la mejora continua. Fruto de ello el trabajo encomendado a la unidad o servicio se realiza de forma adecuada y satisfactoria.</i>	
Directrices:	
El / los responsables de la unidad actualizan su formación, y adecuándola a la actividad desarrollada	
El / los responsables de la unidad promueven y facilitan (la formación continuada y el desarrollo profesional del personal de su unidad, y en particular,) la realización por el personal de su unidad de cursos de calidad ³ incluidos en el plan de formación de la UZ	
La Comisión de Calidad se reúne periódicamente para analizar la información (indicadores, resultados, encuestas...), realizar el seguimiento de compromisos, acciones y definir planes de mejora	
Las personas de la unidad mantienen reuniones periódicas de carácter informativo u organizativo	
El responsable del servicio y los responsables de las distintas áreas favorecen un clima participativo y las decisiones son consultadas o consensuadas	
El responsable del servicio y los responsables de las distintas áreas delegan tareas y responsabilidades, demostrando confianza en el personal de la unidad	
Como resultado, la unidad ejecuta su trabajo de forma adecuada y satisfactoria.	
 A la hora de realizar propuestas de mejora, también se tienen en cuenta los ODS  Objetivo 4: Educación de calidad  Meta 16.6: Creación de instituciones eficaces y transparentes  Meta 17.4: Mejora de la coherencia de las políticas	
Valoración del cumplimiento del criterio:	

Evidencias (Marcar con una X las que se presentan)

<input type="checkbox"/>	Cursos de Formación realizados por el / los responsables de la unidad o servicio
--------------------------	--

³ Desde el Área de Calidad y Mejora se han impartido, dentro del Plan de Formación del Pas, , dos convocatorias del Curso de Formación para Personal de Apoyo a Procesos de Calidad, y una del curso Calidad en los Servicios de la Universidad de Zaragoza. Así mismo, en el plan se ha incluido el curso “Neuroliderazgo: Las nuevas tendencias en el siglo XXI”. Por otra parte, dentro de la oferta de cursos Mentor se ha incluido el curso Gestión de la Calidad. También existe la oferta de formación del PAS a través del G9...

	Nº de personas que han realizado cursos de formación de calidad/jornadas
	Nº de reuniones celebradas por la Comisión de Calidad de la Unidad
	Resultado encuesta satisfacción laboral (preguntas 6 a 8 del bloque 2, sobre Organización del Trabajo y preguntas 15 a 19 del bloque 4 sobre Formación).
	Otras

<i>Valoración Semicuantitativa</i>			
CRITERIO 1.2: CULTURA DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA			
NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 2: PERSONAS.	
Criterio 2.1: GESTIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO (Planificación y mejora del personal del Servicio).	
Estándar:	
<i>Dentro del margen de maniobra en el ámbito de gestión de personal, la unidad se plantea iniciativas y propuestas para incidir en la mejora y capacitación de su personal, fundamentalmente a través de los planes de formación y la definición y actualización de las funciones y competencias de los puestos de trabajo, También existe la voluntad de favorecer el desarrollo y la promoción profesional, y de colaborar en el establecimiento de un entorno laboral satisfactorio.</i>	
Directrices:	
Define, en el ámbito de sus competencias, las necesidades de personal, las funciones a desarrollar.	
Distribuye las cargas de trabajo entre el personal de la unidad de forma equilibrada.	
Se plantean necesidades específicas de formación ⁴ .	
Se respalda y favorece la participación del personal en el Plan de Formación del PAS de la UZ, así como en otros ámbitos.	
Los conocimientos y las capacidades de las personas del Servicio se identifican y desarrollan.	
El / los responsables de la unidad animan y favorecen que el personal participe.	
Fomentar la plena asunción de responsabilidades en su ámbito de competencias.	
Se comparten conocimientos y buenas prácticas, y se potencia la cooperación y el trabajo en equipo.	
	Se cuidan las relaciones de trabajo en la unidad, protegiendo los derechos laborales y desarrollando un entorno seguro y sin riesgos, inclusivo y sostenible.
	Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

⁴ En el criterio anterior se hablaba de la formación realizada por las personas del centro, unidad o servicio; en este se habla de formación para valorar la implicación de esas personas a la hora de formular las necesidades formativas.

Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias (Marcar con una X las que se presentan)

	Encuesta de Satisfacción laboral (bloque 2: Organización del trabajo; bloque 6: participación)
	Nº de cursos acciones formativas (cursos, charlas, jornadas, talleres, webinars...) convenientemente certificadas y con contenido acreditado, realizados por el personal
	Nº de cursos sobre ⁵ ODS
	Presentación o participación en jornadas de BBPP
	Otras (p.e. reuniones periódicas en la unidad para compartir...
	Documento que establece reparto de funciones y responsabilidades
	Existen accidentes laborales, denuncias o reclamaciones a la UPR, igualdad... personal fijo. Volumen de personal temporal /eventual, índice de temporalidad Declaración unidad sumándose a la declaración de la UZ ⁶

Valoración Semicuantitativa

CRITERIO 2.1: GESTIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO (Planificación y mejora del personal del Servicio).

NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 2: PERSONAS.

Criterio 2.2: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN.

Estándar:

Las personas que trabajan en la unidad cuentan con una información suficiente sobre la unidad y su funcionamiento y los cauces de comunicación son fluidos adecuados. Asimismo, cuentan con la confianza

⁵ Sin duda la oferta de estos cursos está pendientes de desarrollarse de forma más amplia.

⁶ La Universidad de Zaragoza busca sumar esfuerzos a través de iniciativas que sumen su apoyo al COMPROMISO que ha adoptado la universidad de Zaragoza con los ODS. Ver <https://comprometidosods.unizar.es/la-universidad-de-zaragoza-trabaja-junta-por-alcanzar-los-ods>

necesaria que les permita asumir responsabilidades y mejorar las actividades dentro de su propia área de influencia.

Directrices:

Se cuenta con mecanismo de comunicación ágiles y suficientes con el/los responsables de la unidad.

La relación y comunicación entre el personal de la unidad es fluida y posibilita el trabajo colaborativo.

Se realizan reuniones periódicas de coordinación.

Existen reuniones que implican a todo el personal.

El grado de información al personal acerca de las funciones y tareas que desempeña es alto.

El personal cuenta con una información suficiente acerca del funcionamiento (misión, visión, planes, objetivos, decisiones...) de la unidad.

Hay conciencia de que la calidad del servicio es responsabilidad de todas las personas que trabajan en ella.

Todo el personal se implica en la definición de planes o propuestas de mejora.



En las reuniones de coordinación y en las comunicaciones de la unidad se tienen en cuenta los ODS.



Meta 8.2: Elevar la productividad a través de la diversificación, tecnología e innovación.



Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo.

Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias (Marcar con una X las que se presentan)

	Nº de reuniones de coordinación realizadas. Actas elaboradas (fechas, participantes, decisiones adoptadas...)
	Encuesta de Satisfacción laboral (Preguntas 21 a 24 del Bloque 5, Compañeros/as y comunicación)
	Canales de comunicación que se utilizan
	Decisiones adoptadas sobre los ODS
	Otras

Valoración Semicuantitativa

CRITERIO 2.2: COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN.

NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

BORRADOR

DIMENSIÓN 3: PROCESOS Y EJECUCIÓN	
Criterio 3.1: RELACIONES CON EL USUARIO: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS; CANALES DE COMUNICACIÓN.	
Estándar:	
<i>La unidad identifica claramente a sus principales usuarios y grupos de interés, y los asocia a sus procedimientos clave. Asimismo, cuenta con canales de comunicación fluidos y mecanismos adecuados para conocer sus necesidades y expectativas, que son analizadas y tenidas en cuenta a la hora de formular acciones y propuestas de mejora.</i>	
Directrices:	
Tenemos claramente identificados a nuestros usuarios y grupos de interés (internos y externos).	
Se tienen mecanismos adecuados para identificar nuevos posibles usuarios y grupos de interés.	
Tenemos asociados a nuestros grupos de interés a los procesos y procedimientos	
Tenemos mecanismos adecuados para conocer sus necesidades y expectativas	
Conocemos la opinión y la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, así como con el modo en que el personal del Servicio los presta.	
La unidad establece objetivos de mejora pensando en los usuarios y grupos de interés.	
Utilizamos canales de comunicación fluidos con nuestros usuarios y existe posibilidad de retroalimentación.	
Ponemos a disposición de los usuarios diferentes medios de comunicación (teléfono, correo electrónico...).	
Los procedimientos claves son dados a conocer a nuestros usuarios .	
Facilita la formación y capacitación de todo el personal en cuestiones relacionadas con atención al usuario.	
 <p>La opinión de los usuarios es recogida y tenida en cuenta para incrementar la eficacia y la transparencia de la unidad.</p>  <p>Meta 16.6: Creación de instituciones eficaces y transparentes</p>  <p>Meta 16.7: Fomento de la participación ciudadana</p>	
Valoración del cumplimiento del criterio:	

Evidencias (Marcar con una X las que se presentan)	
	demostrar canales de comunicación
	Encuestas de satisfacción usuarios... X
	Utilización redes sociales
	Proporción de población satisfecha con su última experiencia de servicios públicos (ODS, Meta 16 Indicador 16.6.2)
	Otras

*Valoración Semicuantitativa***CRITERIO 3.1: IDENTIFICACIÓN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO**

NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 3: PROCESOS Y EJECUCIÓN.**Criterio 3.2: IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.****Estándar:**

La unidad identifica, diseña, gestiona e innova sus procedimientos de forma continua, involucrando a los grupos de interés, teniendo en cuenta los indicadores y estándares de calidad previamente establecidos, así como otra información obtenida a través de las encuestas de satisfacción, el sistema de quejas y sugerencias y felicitaciones...

Directrices. La unidad:

Ha definido el mapa de procesos

Documenta sus procedimientos clave identificando claramente los trámites y documentos necesarios, facilitando su simplificación y mejora

Identifica a los responsables de sus procesos clave

Establece indicadores y estándares de calidad para los procesos clave

Estimula la creatividad del personal para mejorar e innovar los procedimientos clave

La unidad se plantea la revisión y mejora periódica de sus procedimientos.

Revisa periódicamente los procedimientos para hacerlos más ágiles y sencillos

Se plantea la incorporación progresiva de sus procedimientos a la administración electrónica

Mantiene relación con otras unidades implicadas en sus procesos, a fin de mejorarlos conjuntamente



Los procesos y procedimientos de la unidad se elaboran y revisan desde el compromiso de trabajar con eficacia, agilidad y transparencia, evaluando su actividad periódica y sistemáticamente, de forma que sea posible rendir cuentas ante los órganos competentes internos y externos.



Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias (Marcar con una X las que se presentan)

	Otras

<i>Valoración Semicuantitativa</i>			
CRITERIO 3.2: IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.			
NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 4: RECURSOS E INNOVACIÓN.	
Criterio 4.1: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS	
Estándar:	
<i>La unidad se plantea optimizar el uso de sus bienes y recursos y los espacios de que dispone, dentro de su margen de actuación, de modo que también estén orientados a la mejora continua.</i>	
Directrices:	
Optimiza la utilización de bienes, recursos y espacios ⁷	
Establece medidas para mejorar de manera continua el control y el uso eficiente de los recursos materiales.	
La unidad se plantea que sus recursos estén disponibles, teniendo prevista la detección de problemas en su funcionamiento y la forma de solucionarlos	
Se adecuan las instalaciones a las necesidades de los usuarios y se facilita su accesibilidad (señalización, supresión de barreras arquitectónicas y de comunicación...).	
Los horarios y las medidas de atención dan respuesta a las necesidades de los usuarios	
	La unidad presta una especial atención a la reducción de su huella ambiental negativa.
	Meta 4.5: Eliminación de la disparidad de género y de los colectivos vulnerables.
	Meta 10.3: Garantizar la igualdad de oportunidades.
	Meta 11.6: Reducción del impacto ambiental en ciudades.
	Meta 12.5: Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos.

⁷ A título de ejemplo se puede citar la reutilización de recursos de la UZ promovida por el Servicio de Mantenimiento y la Oficina Verde: <https://serviciomantenimiento.unizar.es/reutilizaci%C3%B3n-de-recursos-de-la-uz>, o la gestión de recursos en la UZ: <https://oficinaverde.unizar.es/gestion-de-residuos-en-unizar>



Meta 12.8: Asegurar la educación para el Desarrollo Sostenible.



Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias

Valoración Semicuantitativa

CRITERIO 4.1: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE BIENES Y RECURSOS

NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	

EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:

Informe de Gestión
Solicitudes a la UTC
Etc.

BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:

DIMENSIÓN 4: RECURSOS E INNOVACIÓN.

Criterio 4.2: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Estándar:

La unidad se plantea un uso de los recursos informáticos y las tecnologías de la información y la comunicación como un medio para mejorar los servicios que presta y para favorecer la participación de los usuarios y grupos de interés en la mejora, asimismo se plantea el desarrollo de la administración electrónica, como base para la racionalización y simplificación de los procesos administrativos, eliminando la burocracia interna⁸

Directrices. La unidad:

Evalúa la idoneidad de los recursos tecnológicos de que dispone, así como las nuevas necesidades en este ámbito

Utiliza las nuevas tecnologías para simplificar tareas o mejorar procesos

Impulsa el grado de implantación de la administración electrónica de cara a la racionalización y simplificación administrativa-

Promueve la formación del personal en el uso de las tecnologías que se implantan

⁸ Aunque buena parte de las herramientas son preparadas/creadas por los servicios centrales, si que existe un margen de maniobra, particularmente en la simplificación, la extensión de la administración electrónica, formación y difusión del uso de herramientas informáticas...



Se valora el uso de aplicaciones de código abierto, el uso de open data...

Se desarrollan medidas para un adecuado reciclaje de los equipos informáticos obsoletos y la basura electrónica⁹, y la reducción de la huella digital.



Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo.



Meta 11.6: Reducción del impacto ambiental en ciudades.



Meta 12.4: Gestión de desechos y productos químicos.



Meta 12.5: Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos.



Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.



Meta 17.7: Promoción de tecnologías ecológicamente racionales.

Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias:

- Número de procedimientos totalmente electrónicos.
- Procedimientos revisados que conllevan simplificación administrativa

Valoración Semicuantitativa

CRITERIO 4.2: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 4: RECURSOS E INNOVACIÓN.

⁹ Aunque los centros, unidades y servicios no tienen gran autonomía en este aspecto, si que existen posibilidades: Ver, por ejemplo, el servicio de Cesión, préstamo y donación de equipamiento informático usado: <https://sicuz.unizar.es/soporte-equipamiento-puesto-de-trabajo/cesion-prestamo-donacion-equipos>

Criterio 4.3: GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN
Estándar:
<i>La unidad se plantea innovar, favoreciendo que su personal y sus grupos de interés generen ideas, que son analizadas y evaluadas para conseguir transformarlas en mejora de los servicios.</i>
Directrices. La unidad:
Fomenta la creatividad, la iniciativa y la participación de las personas
Cuenta con algún mecanismo o sistema para recoger, generar y hacer uso información relacionada con la mejora del servicio
Recoge información de otras unidades y universidades para disponer de conocimientos punteros
Se plantean compromisos individuales voluntarios
 <p>Se tiene siempre presente el compromiso, la innovación y la participación, como medios para mejorar la eficacia del servicio.</p>  <p>Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico.</p>  <p>Meta 8.2: Elevar la productividad a través de la diversificación, tecnología e innovación</p>
Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias

<i>Valoración Semicuantitativa</i>			
CRITERIO 4.3: GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN.			
NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 4: RECURSOS, ALIANZAS E INNOVACIÓN.
Criterio 4.4: GESTIÓN DE LAS ALIANZAS
Estándar:
<i>La unidad se coordina y colabora con otras unidades y organismos universitarios, proponiendo y ejecutando acciones dirigidas a mejorar conjuntamente los servicios prestados. Y, en su caso, con organismos y empresas externas, ya sean públicos o privados.</i>
Directrices. La unidad:
Tiene identificados los procesos clave que comparte con otras unidades, y se revisan de forma conjunta
Aprovecha las buenas prácticas y el conocimiento proveniente de otras unidades o administraciones
Se promueven con otras unidades la colaboración mutua y el diálogo constructivo.



Se establecen alianzas y colaboraciones con otras unidades buscando aprovechar la experiencia y las mejoras en la gestión de los recursos y servicios.



Objetivo 17: Alianzas para lograr objetivos.

Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias

Valoración Semicuantitativa

CRITERIO 4.4: GESTIÓN DE LAS ALIANZAS.

NO IMPLANTADO	INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:		
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:		

DIMENSIÓN 5: RESULTADOS.	
Criterio 5.1: RESULTADOS EN LOS USUARIOS	
Estándar:	
<i>La unidad se esfuerza para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, y esto se refleja en sus resultados.</i>	
Directrices: La unidad:	
Señalar los principales resultados que ha definido el centro, unidad o servicio y que se pretenden alcanzar.	
Cuenta con mecanismos, y se utilizan, que les permite conocer la percepción de los usuarios y establecer indicadores de resultados en cuanto a la actividad y los servicios prestados	
¿Hay búsqueda activa de la opinión de los usuarios?	
Tiene en cuenta esos resultados, y su tendencia, y los utiliza estos para mejorar el servicio	
Analiza los resultados para comprender las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de usuarios.	
Ausencia o no de quejas y sugerencias. (Informe del CIU) -incorporarlo a informes-	
Valoración del cumplimiento del criterio:	

Nota: recoger la conveniencia de una campaña institucional de difusión del procedimiento QyS

Evidencias (Posibles evidencias)

- Satisfacción de usuarios
 - Satisfacción con la fiabilidad o confianza que ofrece el Servicio.
 - Satisfacción con la capacidad de respuesta, rapidez o disposición del personal para ayudar a resolver problemas.
 - Satisfacción con la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad en el trato con el cliente.
 - Facilidad con que se accede a los servicios (satisfacción con los horarios, medios de comunicación, accesibilidad de los empleados).
- Información relativa a:
 - N° de clientes o usuarios y su evolución. / N° de bajas voluntarias (si procede).
 - N° de felicitaciones recibidas por parte de clientes o usuarios
 - N° y naturaleza de premios o distinciones conseguidas.
 - Número de incidencias, quejas y reclamaciones.
 - Tratamiento de las quejas: rapidez de respuesta y calidad de la respuesta.

<i>Valoración Semicuantitativa</i>			
CRITERIO 5.1: RESULTADOS EN LOS USUARIOS.			
NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 5: RESULTADOS.
Criterio 5.2: RESULTADOS EN LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD
Estándar:
<i>La unidad tiene en cuenta los resultados alcanzados para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, fundamentalmente a través de los niveles de satisfacción del personal, así como de sus opiniones directas sobre las funciones y condiciones del trabajo que realizan, así como a través de otras medidas o fuentes de información.</i>
Directrices.
<p>La motivación e implicación del personal de la unidad es positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se implica en equipos de mejora - realiza sugerencias y propuestas de mejora (¿se utilizan canales formales?, ¿queda constancia?) - realiza en cursos de formación y actividades para el desarrollo de su carrera profesional - participa en las encuestas de satisfacción (índices de respuesta de la unidad altos)
<p>La satisfacción del personal de la unidad alcanza niveles adecuados: (por ejemplo, ítems de la encuesta de satisfacción laboral)</p> <ul style="list-style-type: none"> - satisfacción con el desempeño del puesto de trabajo (bloque 1) - satisfacción con la organización del trabajo (bloque 2) - satisfacción con los compañeros de trabajo y la comunicación (bloque 5) - satisfacción con las condiciones para el desarrollo del trabajo (bloque 3) - satisfacción con la promoción y reconocimiento (bloque 7) - satisfacción con la formación (bloque 4) - satisfacción con la participación (bloque 6) - satisfacción con las retribuciones y la acción social (bloque 8)
Valoración del cumplimiento del criterio:

Evidencias:

- Ejemplo de indicadores para valorar la motivación e implicación del personal:
 - implicación en equipos de trabajo y de mejora
 - Resultados de las dinámicas utilizadas para la comunicación interna
 - implicación en programas de sugerencias
 - índices de respuesta a las encuestas de satisfacción
-
- Cuáles son los niveles de satisfacción del personal del Servicio
 - satisfacción con las tareas desempeñadas
 - Satisfacción con los compañeros de trabajo
 - Satisfacción con la comunicación...
 - Satisfacción con los responsables del servicio, con la propia universidad...

<i>Valoración Semicuantitativa</i>			
CRITERIO 5.2: RESULTADOS EN LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD			
NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 5: RESULTADOS.			
Criterio 5.3: RESULTADOS (REPERCUSIONES) EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EN LA SOCIEDAD			
Estándar:			
<i>La unidad, en el ámbito de sus competencias, tiene en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y del entorno social en general.</i>			
Directrices. La unidad:			
Ofrece información relevante y actualizada sobre los servicios que presta, sus condiciones... y su compromiso con los ODS			
La unidad recicla, reduce y reutiliza los materiales que utiliza de forma sistemática			
Utiliza por defecto, papel reciclado			
En qué otros objetivos de desarrollo se compromete la unidad			
Valoración del cumplimiento del criterio:			

Evidencias

<i>Valoración Semicuantitativa</i>			
CRITERIO 5.3: RESULTADOS EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y EN LA SOCIEDAD (RESPONSABILIDAD SOCIAL).			
NO IMPLANTADO		INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO	
SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO		COMPLETAMENTE IMPLANTADO	
EVIDENCIAS QUE SE PRESENTAN:			
BUENAS PRÁCTICAS PARA RESALTAR Y COMPARTIR Y PROPUESTAS DE MEJORA DETECTADAS:			

DIMENSIÓN 5: RESULTADOS.
