

---

Realizado por:

Isabel Luengo. Directora Inspección General de Servicios. Universidad  
de Zaragoza

21 de noviembre de 2024

# XXIV Jornadas de Inspección de Servicios de las Universidades Españolas

## La coordinación entre la inspección y la calidad



Inspección  
General de  
Servicios

**unizar**

# Índice de CONTENIDOS



---

**01. Introducción**

---

**02. Modelos de Inspección**

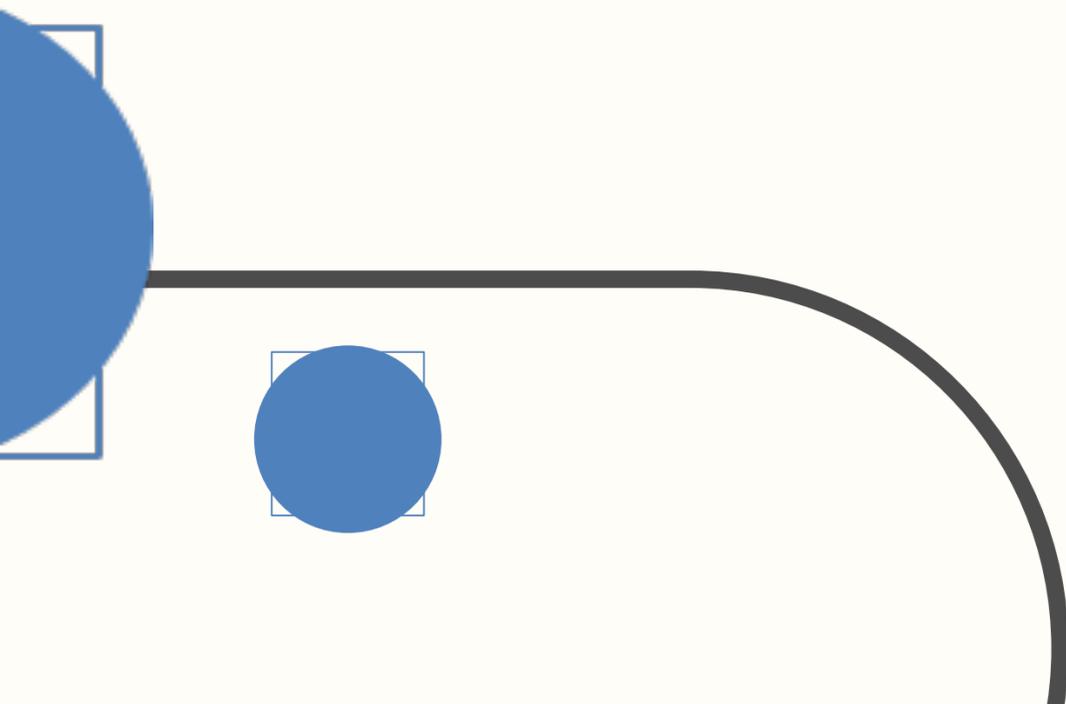
---

**03. Modelo UNIZAR**

---

**04. Algunos ejemplos**

---



---

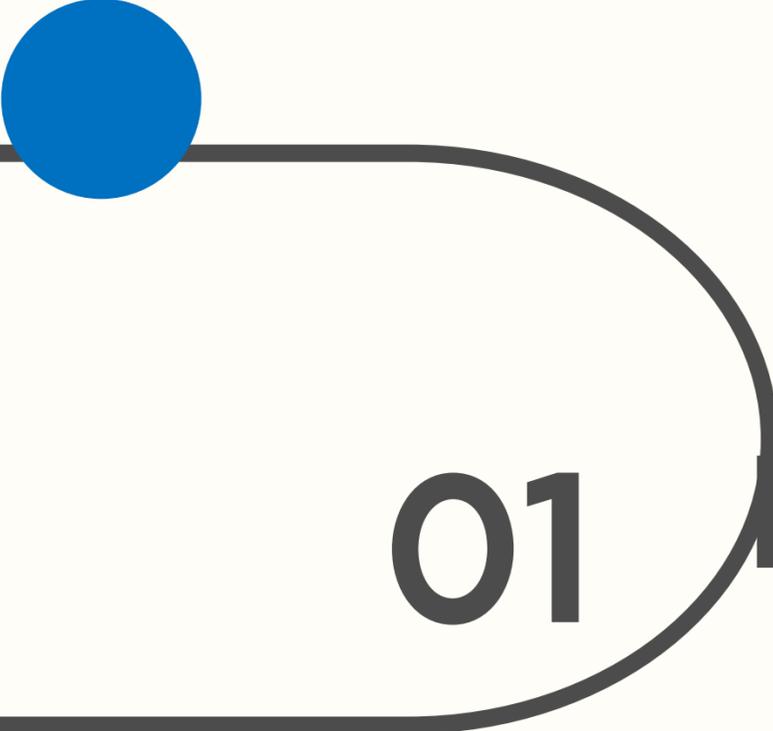


# Introducción



**Eficacia, eficiencia y calidad en la utilización del  
los servicios públicos**





# 01 MODELOS DE INSPECCIÓN



## Gobernanza Pública

Gobernanza Pública
Directora General de Gobernanza Pública
Simplificación administrativa y reducción de cargas ↓
Inspección de Servicios ↓
Atención a la ciudadanía
Calidad en las Administraciones Públicas ↓
Transparencia
Gobierno abierto
Registros electrónicos y notificaciones ↓
Oficinas de Asistencia en Materia de Registros ↓

## Metodología y Guías

A continuación se recogen las guías existentes en materia de calidad:

Guías que desarrollan los programas del Marco General para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado

- > [Guía del Programa de Reconocimiento v.6.0 \(pdf\)](#) 
- > [Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios \(2014\)](#)
- > [Guía de Interpretación del Modelo EFQM de Excelencia 2013 para las Administraciones Públicas](#) 
- > [CAF 2013, el Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación](#)
- > [Guía para la gestión de quejas y sugerencias \(2013\)](#)
- > [CAF Educación \(2010\)](#)
- > [CAF Procedimiento de Retroalimentación Externa \(2009\)](#)
- > [Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios \(2010\)](#)
- > [Documento "CAF 2006, el Marco Común de Evaluación. Mejorar una Organización por medio de la Autoevaluación" \(2007\)](#)
- > [Guía de Evaluación. Modelo EVAM 2021](#) 
- > [Modelo CAF 2020. El marco común de evaluación](#)
- > [Guía de uso del Test de Calidad Cyklos \(2021\)](#) 

Otras Guías publicadas

- > [El Valor de la Excelencia. Recomendaciones para la excelencia en la creación de valor público a través del Modelo EFQM \(2018\)](#).
- > [Guía para la Calidad de la Administración Pública. Una Caja de Herramientas para Gestores, versión resumida](#)
- > [Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas \(2015\)](#)
- > [Carta de compromisos con la calidad de las Administraciones Públicas Españolas. Guía de Evaluación \(2011\)](#) 
- > [Guía para la elaboración y gestión de una carta de servicios en la Administración Local](#)
- > [Guía de modelos de evaluación para la Administración Local](#)
- > [Guía para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos \(2009\)](#)

# Regulación Ministerios/Com. Aut. Aragón

 *Marco común*

**Real Decreto 799/2005, regula las Inspecciones generales de servicios**

**Decreto 349/2002, regula las competencia, organización y funcionamiento...en Aragón**



---

# Algunas notas Inspecciones



**Tarea permanente de inspección de servicios, seguimiento de objetivos y análisis de riesgos y debilidades**



**Principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad**

Funciones....



**Comunidad Autónoma:**  
Visitas, modernización y mejora de la calidad.  
Analizar propuestas de estructuras orgánicas, comprobar obligaciones del personal de asistencia al puesto...

**Ministerios:**

Inspeccionar y supervisar, analizar estructuras, propuestas de reforma, evaluar el desempeño, analizar riesgos , proponer medidas, seguimiento de reclamaciones y denuncias, auditorías internas, examinar actuaciones presuntamente irregulares...

---

---

# Calidad e Inspección en el Sistema Universitario



**Buen gobierno y calidad. Art. 5 LOSU:** . El sistema universitario deberá garantizar niveles de buen gobierno y calidad contrastables con los estándares internacionalmente reconocidos, en particular, con los criterios y directrices establecidos para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.

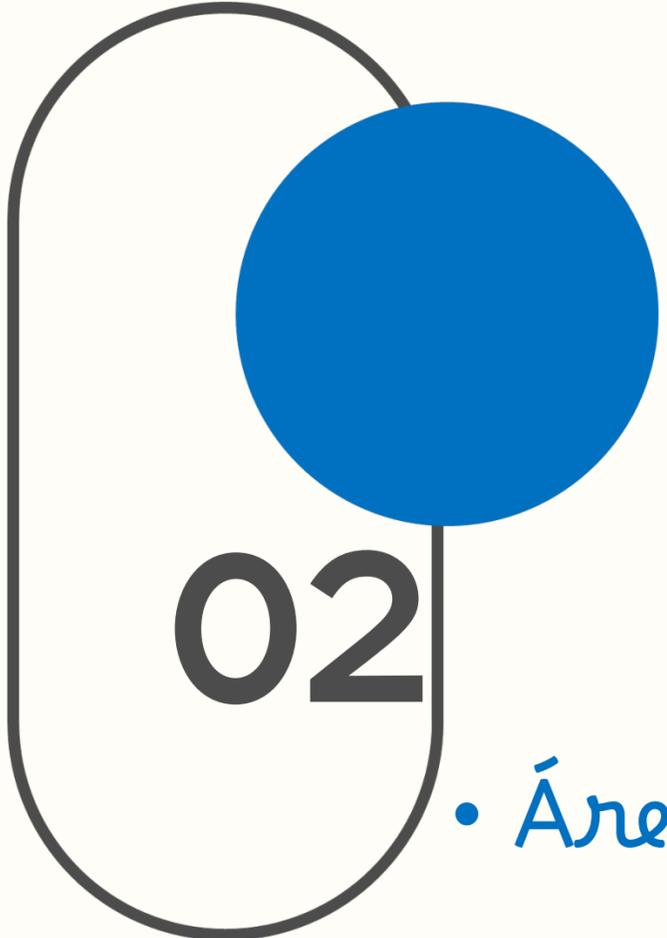


## **Correcto funcionamiento: Art. 43 LOSU**

La inspección de servicios ...

Tendrá por función velar por el correcto funcionamiento de los servicios que presta la institución universitaria de acuerdo con las leyes y normas que los rigen.





02

## Modelo UNIZAR:

- *Área de Calidad y Mejora*
- *Área de Innovación y Prospectiva*
- *Área de Inspección*

*Planificación y Rendición de cuentas de las inspecciones de servicios*

Inspección  
General de  
Servicios

**unizar**

# IGS UNIZAR

La IGS es el órgano estratégico especializado de la UZ responsable de la **inspección, la calidad y mejora** del servicio público de educación superior y la **innovación y prospectiva** de las actividades, programas y servicios que en ella se desarrollan.

Su competencia se extiende a **todas las estructuras universitarias**, así como a la **actividad docente, investigadora y de gestión**, ejerciendo sus funciones respecto de **todo el personal a su servicio y de sus estudiantes**.

DIRECTORA



Técnico de apoyo a procesos administrativos

Subdirector del área de Calidad y Mejora

Subdirectora del área de Innovación y Prospectiva

Subdirector del área de Inspección

Técnica de Calidad y Mejora

Técnica de Innovación y Prospectiva

Inspectora

Inspectora

Jefa de Unidad de P.O.D.

Técnico de Calidad y Mejora

Técnico de Innovación y Prospectiva

Técnico de P.O.D

Técnica de Calidad y Mejora





## Área de Calidad y Mejora

- Asesoramiento y formación en materia de la calidad.
- Evaluaciones, análisis y diagnósticos de la UZ y sus estructuras.
- Colabora en los procesos de evaluación, certificación y acreditación de titulaciones y centros universitarios.
- Seguimiento de planes de mejora del Sistema de Garantía interna de la Calidad implantado.
- Impulsa actuaciones de promoción y de mejora continua.

## Área de Innovación y Prospectiva

- Encargada de servir e impulsar los objetivos estratégicos de la Universidad de Zaragoza además de sus procesos de innovación y mejora.
- Área de Datos
- Transparencia

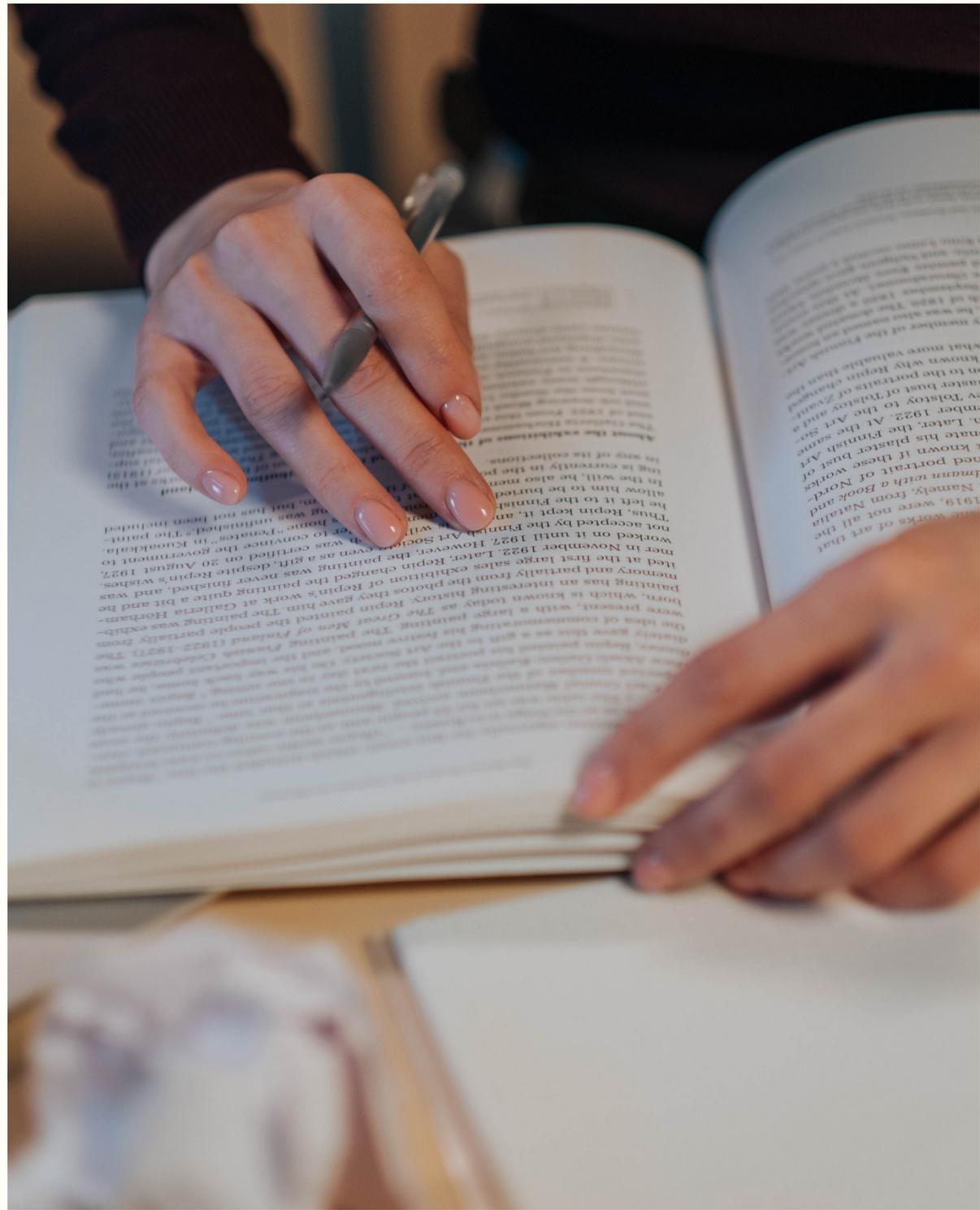


## Área de Inspección

- Asumir el seguimiento y control de las propuestas de mejora implantadas,
- El cumplimiento de las obligaciones de los empleados públicos
- Unidad de POD
- Instrucción de expedientes informativos, disciplinarios

# 03 Algunos ejemplos

Evaluación del desempeño:  
Informes de las  
modificaciones de RPT PTGAS  
Análisis y sistematización  
de las funciones  
Auditorías internas previas  
a acreditación del centro



# Evaluación del Desempeño

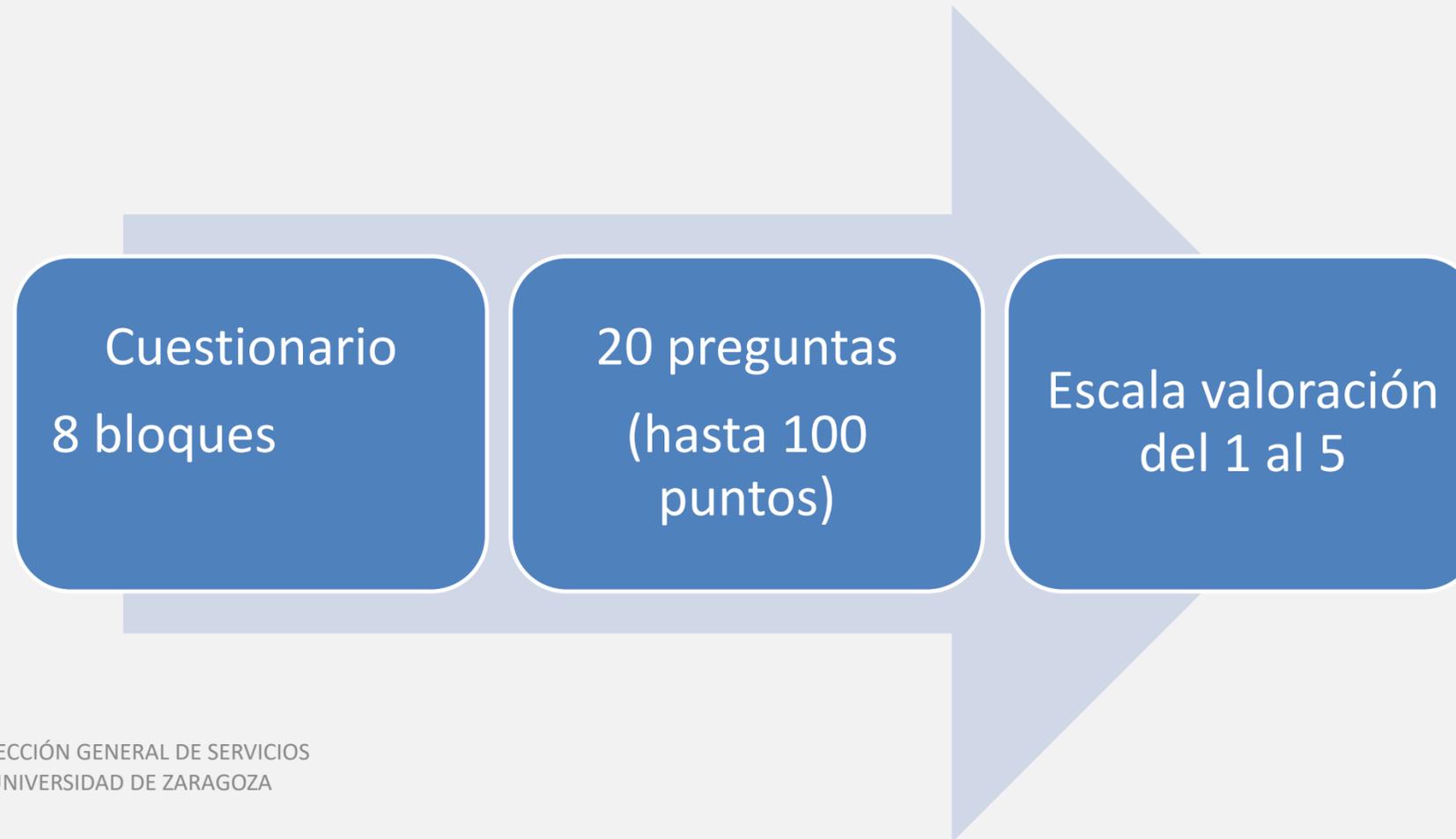
- La IGS en su conjunto ha trabajado en el diseño de un modelo de Evaluación del Desempeño
- Asociado a la carrera profesional
- Integrando un componente de Desempeño Organizacional

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

- Lanzamiento en 2024
- Evaluación estructurada en 3 bloques con distinta puntuación
- Bienal, excepto año de lanzamiento



# ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL



INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS  
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

## Ejemplo:

bloque 2: Ejecución del trabajo (sabe cómo hacerlo, trabaja diligentemente, con eficacia y eficiencia)		1	2	3	4	5
Ejecución del trabajo	Tiene los conocimientos para realizar adecuadamente sus funciones					
	Planifica y organiza su trabajo de acuerdo con sus funciones y cumple los plazos					
	Realiza sus funciones con eficacia y eficiencia, diligentemente					

# ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL



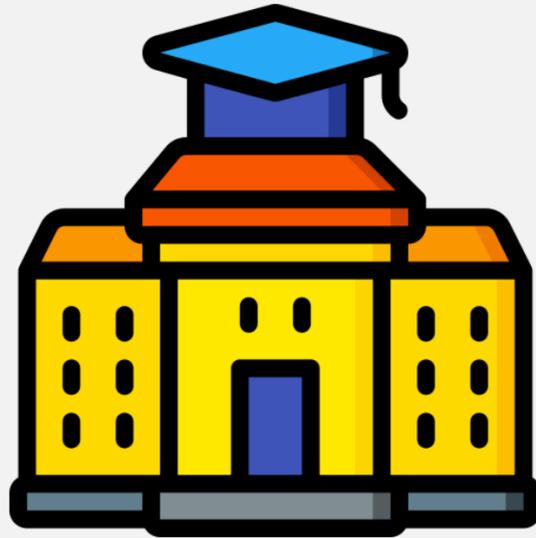
# PROYECCIÓN DE MEJORA

ACTIVIDADES FORMATIVAS  
(del periodo a evaluar)

OTROS MERITOS  
(participación en comisiones,  
tribunales...)

PROCEDIMIENTO AUTOMATIZADO

# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CONTEXTUAL Y ORGANIZACIONAL : EL AUTOINFORME EN RELACIÓN CON LA CARTA DE SERVICIOS



Es un informe, vinculado al Plan de Calidad de la Universidad, con Dimensiones que miden la calidad del servicio:

Se basa en los **modelos más usados en universidades** y administraciones públicas como EFQM, CAF y Alcaeus



Presta una atención específica a los **ODS**

# Informes de modificación de RPT PTGAS

## Informe tramitados y puestos afectados. Curso 2023/2024

Unidad solicitante	Informes	Puestos
1.1 Gabinete de Rectorado	2	5
1.4 Secretaría General	1	2
1.6 Unidad de Control Interno	1	3
2.1 Consejo Social	1	1
3.1 Vicegerencia Académica	3	7
3.2 Vicegerencia Económica y Financiera	2	21
3.3 Vicegerencia de Investigación	2	14
3.4 Vicegerencia de Recursos Humanos	2	2
3.5 Vicegerencia TIC	9	58
5. Servicios de Asistencia a la Comunidad Universitaria	7	31
5.1 Biblioteca Universitaria	1	5
5.12 Servicio de Publicaciones	1	1
5.13 Ud. Seguridad	1	2
6.2 Ud. administrativa y de Servicios del Campus de Teruel	1	1
7.1 EINA	4	4
7.10 Facultad de Educación	1	2
7.13 Facultad de Medicina	1	1
7.14 Facultad de Veterinaria	2	20
7.15 Escuela de Doctorado (antes 3.01 Vg. Académica)	1	2
7.6 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	1	1
8.1 CULM	2	2
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>185</b>

# Actuación en las funciones de los puestos de trabajo PTGAS

**Revisión de las funciones de los puestos: codificación , estableciendo plantillas , áreas funcionales , puestos por índices de responsabilidad**

**División entre funciones generales y específicas**

## Áreas funcionales

- A1 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
  - S1 PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA UNIDAD
  - S2 DISTRIBUCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL TRABAJO
  - S3 POLÍTICA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
  - S4 COORDINACIÓN CON OTRAS UNIDADES
- A2 RECURSOS HUMANOS
  - S5 DIRECCIÓN
  - S6 DETECCIÓN DE NECESIDADES Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL
  - S7 JORNADAS, HORARIOS Y PERMISOS
  - S8 FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL
  - S9 SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- A3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA
  - S10 COMUNICACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
  - S11 LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
  - S12 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
  - S13 EXPEDIENTES Y TRÁMITES
  - S14 RECURSOS MATERIALES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
- A4 GESTIÓN ECONÓMICA
  - S15 PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN (INGRESOS Y GASTOS)
  - S16 COMPRAS Y CONTRATACIÓN
  - S17 INVENTARIO
- A5 FUNCIONES DE APOYO Y ASESORÍA
  - S18 ÓRGANOS UNIVERSITARIOS Y COMISIONES
  - S19 APOYO BÁSICO
  - S20 REPRESENTACIÓN
- A6 GESTIÓN ACADÉMICA
  - S21 GESTIÓN ACADÉMICA
- A7 MANTENIMIENTO
  - S22 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES



**Puestos por índice de  
responsabilidad**

## A1 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

### A1S1 PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA UNIDAD

- F1 COORDINAR y SUPERVISAR el funcionamiento de las áreas de actividad y gestión bajo su dependencia.
- F2 DEFINIR los objetivos y criterios de actuación de la unidad de acuerdo con los objetivos generales de la universidad.
- F3 DEFINIR los objetivos y criterios de actuación de su área de responsabilidad de acuerdo con los objetivos de la unidad.
- F4 PROPONER los objetivos y criterios de actuación de su área de responsabilidad de acuerdo con los objetivos de la unidad.
- F5 EJECUTAR cuantas decisiones sean adoptadas por los Órganos de Gobierno en materia de las competencias de la unidad.
- F6 EJECUTAR, de acuerdo con las directrices correspondientes, cuantas decisiones sean adoptadas por los órganos de gobierno de la universidad en materia de las competencias de la unidad.
- F7 PLANIFICAR, ORGANIZAR, SUPERVISAR y CONTROLAR el funcionamiento de su unidad, de acuerdo con los objetivos generales de la universidad.

.....

F8...../ EL RESTO DE ÁREAS DE COMPETENCIA

<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/funciones-de-los-puestos-de-trabajo>

UNIDAD	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NÚM.	PLANTILLA
1.04.01 SECCIÓN DE ASUNTOS GENERALES			
	JEFE DE SECCIÓN	00015592	P9
	JEFE DE NEGOCIADO DE ORGANOS COLEGIADOS	00013346	P20
	JEFE DE NEGOCIADO DE ORGANOS UNIPERSONALES	00013349	P20
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00013348	P37
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00013350	P37
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00013347	P37
1.04.02 OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO			
	JEFE DE SECCIÓN	00012910	P9
	JEFE DE NEGOCIADO DE REGISTRO GENERAL	00013336	P20
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00012911	P37
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00012912	P37
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00021156	P37
1.04.03 SECCIÓN DE ARCHIVO			
	DIRECTOR DE ARCHIVO UNIVERSITARIO	00020610	P8
	ADJUNTO AL DIRECTOR PARA EL ARCHIVO HISTORICO	00012666	P10
	ARCHIVERO	00012908	P10
	TÉCNICO ARCHIVO UNIVERSITARIO	00021560	P14
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00012909	P37
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00011532	P37
05 SERVICIO JURÍDICO			
	DIRECTOR DEL SERVICIO JURÍDICO	00013343	P1
	LETRADO DEL SERVICIO JURÍDICO	00013345	P5
	LETRADO DEL SERVICIO JURÍDICO	00020119	P5
	TRAMITADOR PROCESAL	00026311	P14
	JEFE DE NEGOCIADO DE RECURSOS Y RECLAMACIONES	00016164	P20
	PUESTO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN	00013344	P37
06 UNIDAD DE CONTROL INTERNO			
	JEFE DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO	00013292	P1
	AUDITOR	00012906	P14
	AUDITOR	00015198	P14
	AUDITOR	00025850	P14



# Auditorías internas

**Participación en auditorías internas previas a la solicitud a las agencias de calidad de la certificación del Sistema Interno de Garantía de la Calidad para la ACREDITACIÓN DE CENTROS.**



# Conclusiones

**Eficacia, eficiencia y calidad en la utilización de los servicios públicos**

**Importancia del papel de las Inspecciones a través de diversos mecanismos... Es el camino**





*Muchas*  
**GRACIAS**

