37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc

Índice

1. Introducción 2
2. Ejes de actuación 2
Eje 1: Diseñar, revisar y poner en marcha del SIGC de los servicios 2
Eje 2: Fomentar la implicación y la formación del PTGAS del Centro 3
Eje 3: Fortalecimiento integral de los servicios de apoyo para asegurar un entorno universitario seguro, saludable y funcional 5
Anexo 1 Ejes, objetivos y acciones del PAM de Servicios de la Facultad de Derecho 6

CSV: 37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARINA ZAHARIOAIE CUCOS	Jefa de Negociado Calidad	21/11/2025 14:07:00
MARIA LUISA SANCHEZ LASMARÍAS	Administradora de la Facultad de Derecho	21/11/2025 14:12:00

37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc

1. Introducción

El presente Plan de Actuación y Mejora de los Servicios de la Facultad de Derecho (PAM en adelante) se enmarca en la Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza y en el II Plan de Calidad de los Servicios. Su origen reside en el firme compromiso y protagonismo que la Facultad de Derecho otorga a la calidad y a la mejora continua en la prestación de sus servicios**.**

El PAM constituye uno de los instrumentos fundamentales dentro de las acciones de calidad en las que la Facultad de Derecho está plenamente implicada. Durante el año 2025, la Facultad ha desarrollado diversas iniciativas, entre ellas la actualización de procedimientos y la implementación de un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos, orientadas a la puesta en marcha del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), con el propósito de solicitar la acreditación institucional. Asimismo, en este mismo año**,** dos de nuestros títulos oficiales de máster —el Máster Universitario en Abogacía y Procura y el Máster Universitario en Gestión Administrativa— se encuentran en proceso de renovación de la acreditación**.**

Todos estos antecedentes ponen de manifiesto que la calidad y la mejora continua han constituido un eje central de actuación de la Facultad de Derecho durante el año 2025. No obstante, también evidencian que los esfuerzos se han orientado hacia otras actividades que, por los plazos y los compromisos asumidos por el Equipo de Dirección del Centro, han tenido una mayor relevancia.

2. Ejes de actuación

Considerando lo expuesto, en el año 2025 nuestro centro ha establecido como prioridad tres ejes estratégicos relacionados con la calidad de los servicios, otorgándoles una relevancia destacada. Esta decisión se ha adoptado teniendo en cuenta las singularidades del centro y en coherencia con la Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza, así como con el II Plan de Calidad de los Servicios.

Eje 1: Diseñar, revisar y poner en marcha del SIGC de los servicios

Con el objetivo de poner en marcha y consolidar la calidad de los servicios, se elaborará la documentación básica de gestión de la calidad, incluyendo la elaboración del presente Plan de Actuación y Mejora, los procedimientos específicos de los servicios y el mapa de procesos. Una vez completada esta documentación básica, se prevé llevar a cabo, durante el curso 2025-2026, un seguimiento posterior para evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos.

CSV: 37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARINA ZAHARIOAIE CUCOS	Jefa de Negociado Calidad	21/11/2025 14:07:00
MARIA LUISA SANCHEZ LASMARÍAS	Administradora de la Facultad de Derecho	21/11/2025 14:12:00

Las acciones que se llevarán a cabo durante este año se centrarán en:

- Elaborar y ejecutar el Plan de Actuación y Mejora
- Elaborar los procedimientos SIGC de los servicios del Centro
- Realizar el seguimiento de los indicadores de los procedimientos
- Elaborar el mapa de procesos
- Publicar de forma visible los compromisos de calidad, los procedimientos SIGC y los resultados de encuestas de satisfacción
- Actualizar periódicamente la página web de la Facultad con información clara, completa y actualizada sobre los servicios ofrecidos, horarios, responsables y procedimientos
- Unificar el estilo y formato de la información que se transmite desde el área de secretaría

Como parte del PAM, se completará la documentación proporcionada por el Área de Calidad y Mejora, la cual recoge información sobre los ejes, los objetivos operativos, las acciones y los indicadores que permitirán medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para este año, está prevista la elaboración de al menos un procedimiento SIGC de los servicios, concretamente el relativo al alquiler de aulas, ya que en nuestro centro esta actividad, destinada a ceder el uso temporal de los espacios para ser destinados a actividades que tengan una finalidad afín y compatible con las de la Universidad, es habitual y requiere el establecimiento de directrices claras y homogéneas de actuación.

Tras la ejecución de las acciones previamente establecidas, se procederá a la elaboración de un mapa de procesos, cuyo objetivo es representar de manera gráfica los distintos procesos que se llevan a cabo en la Facultad de Derecho.

Otro de nuestros objetivos es fomentar la transparencia conforme a la Política de Calidad de los Servicios y al Plan Estratégico de la Facultad de Derecho. El Centro se compromete a fortalecer esta transparencia en todas sus acciones, utilizando sus principales canales de comunicación —la página web y el correo electrónico— para garantizar que la información llegue de manera clara, coherente y uniforme a nuestros principales grupos de interés.

Eje 2: Fomentar la implicación y la formación del PTGAS del Centro

Este eje se enmarca dentro del objetivo estratégico de *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 necesarios para el desempeño de un trabajo de calidad* de la Política de calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza. Su puesta en marcha se considera prioritaria debido a la alta rotación de personal en la Secretaría y la limitada formación específica que tienen las nuevas incorporaciones.

37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc

CSV: 37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARINA ZAHARIOAIE CUCOS	Jefa de Negociado Calidad	21/11/2025 14:07:00
MARIA LUISA SANCHEZ LASMARÍAS	Administradora de la Facultad de Derecho	21/11/2025 14:12:00

Con el objetivo de garantizar una integración eficaz y homogénea de las personas que se incorporan por primera vez a prestar sus servicios en la Secretaría, nuestros esfuerzos se centrarán en su formación y orientación inicial. Para ello, se proponen tres acciones fundamentales:

- Realizar la Guía básica de acogida
- Realizar y poner a su disposición de cursos de autoformación para el personal de la Secretaría
- Fomentar la asistencia y participación del personal de la Secretaría en reuniones periódicas

La guía básica de acogida debe ser una herramienta clave para la integración, orientación y formación inicial del personal de nueva incorporación. El ella se combinará información institucional, organizativa, operativa y práctica que servirá de punto de partida para la adaptación al entorno de trabajo.

Otra herramienta importante a través de la cual el centro puede implicarse en la formación del PTGAS son los cursos de autoformación. El desarrollo y la puesta a disposición de materiales formativos en formato digital permiten al personal de nueva incorporación adquirir, de forma autónoma, los conocimientos básicos necesarios para el desempeño de sus funciones. Consideramos esta iniciativa especialmente relevante, ya que, a diferencia de los cursos del Plan de Formación de la Universidad, se centra en aspectos prácticos y específicos de la realidad diaria del centro, elaborados por personal cualificado que desempeña sus funciones en el mismo ámbito. Desde el Centro se manifiesta el interés y compromiso para seguir llevando a cabo este tipo de cursos, de mantenerlos actualizados a las modificaciones normativas y, en caso de detectar nuevas necesidades, realizar otros.

Asimismo, se desea reforzar la organización de encuentros regulares con el personal del área de Secretaría para dinamizar el trabajo en equipo, resolver dudas, compartir buenas prácticas y fomentar un clima laboral colaborativo. Estas reuniones permitirán mejorar la comunicación interna, garantizar que todas las personas del equipo estén informadas y alineadas con los objetivos del Centro y también identificar necesidades formativas adicionales y ajustar las acciones de mejora continua. Consideramos que, a través de estas reuniones, es posible detectar incidencias de forma temprana y que constituyen una herramienta muy valiosa para promover el aprendizaje continuo, lo cual redunda en la prestación de un servicio de mayor calidad a nuestros principales grupos de interés.

Asimismo, el Centro reconoce la importancia de mantener y consolidar un elevado nivel de satisfacción del personal. Por ello, se impulsará la participación activa de los empleados en las encuestas de satisfacción, consideradas un instrumento fundamental para recoger sus percepciones, detectar oportunidades de mejora y fomentar un mayor compromiso con los objetivos y la gestión del Centro.

37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc

Eje 3: Fortalecimiento integral de los servicios de apoyo para asegurar un entorno universitario seguro, saludable y funcional

El eje estratégico 3 del PAM de la Facultad de Derecho se ha establecido teniendo en cuenta las quejas y sugerencias de nuestros principales grupos de interés internos. Las acciones definidas responden directamente a necesidades detectadas a partir de observaciones recibidas de la comunidad universitaria y que están orientadas a implementar mejoras que no suponen un coste elevado, pero que repercuten de forma directa en la creación de un entorno seguro, saludable y funcional.

Las principales acciones que se han propuesto son:

- Redistribución de contenedores higiénicos
- Adelantar turno de limpieza por la tarde para asegurar una mejor limpieza en el Edificio Derecho III
- Habilitar almacén productos de limpieza
- Adecuación de la orientación del videoproyector en la sala de reuniones con el fin de mejorar la visibilidad y la funcionalidad del espacio
- Gestionar prorroga contrato de cafetería por un año más
- Realizar cursos básicos periódicos de actuación en caso de emergencia.

Al ejecutar las acciones establecidas, se busca garantizar un entorno académico y administrativo que cuente con condiciones adecuadas para el buen desarrollo de las actividades docentes y de gestión, promoviendo a su vez un entorno seguro y eficiente.

En su conjunto, todas estas acciones contribuyen en el fortalecimiento de la calidad de los servicios que ofrece la Facultad y se alinean con el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios, el cual está orientado a 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.

37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc

Anexo 1 Ejes, objetivos y acciones del PAM de Servicios de la Facultad de Derecho

Eje	Objetivo operativo	Acción
1. Diseñar, revisar y poner en marcha del SIGC de los servicios	1.1. Diseñar, documentar e implantar las herramientas necesarias para la gestión de la calidad de los servicios	1.1.1. Elaborar y ejecutar el Plan de Actuación y Mejora
		1.1.2. Elaborar los procedimientos SIGC de los servicios del Centro
		1.1.3. Elaborar el mapa de procesos
		1.1.4. Seguimiento de indicadores de procedimientos
	1.2. Impulsar la transparencia y la accesibilidad de la información relativa a los servicios del centro	1.2.1. Publicar de forma visible los compromisos de calidad, los procedimientos SIGC y los resultados de encuestas de satisfacción
		1.2.2. Actualizar periódicamente la página web de la Facultad con información clara, completa y actualizada sobre los servicios ofrecidos, horarios, responsables y procedimientos
		1.2.3. Unificar el estilo y formato de la información que se transmite desde el área de Secretaría
2. Fomentar la implicación y la formación del PTGAS del Centro	2.1. Favorecer la integración, la motivación y el desarrollo continuo del PTGAS del centro	2.1.1. Realizar la guía básica de acogida para los empleados de nueva incorporación
		2.12. Realizar cursos de autoformación para el personal del Área de Secretaría
		2.1.3. Fomentar de la asistencia y participación del personal en reuniones periódicas
	2.2. Mantener y consolidar un nivel elevado de satisfacción del PTGAS en relación con la calidad de los servicios	2.2.1. Fomentar la participación en las encuestas de satisfacción del PTGAS
		2.2.2. Realizar encuestas anuales de satisfacción
3. Fortalecimiento integral de servicios de apoyo para asegurar un entorno universitario seguro, saludable y funcional	3.1. Mejorar la calidad de los servicios y espacios de la Facultad de Derecho mediante acciones orientadas a la eficiencia operativa, la seguridad y la limpieza	3.1.1. Redistribución de contenedores higiénicos
		3.1.2. Adelantar turno de limpieza por la tarde para asegurar una mejor limpieza en el Edificio Derecho III
		3.1.3. Habilitar almacén productos de limpieza
		3.1.4. Adecuación de la orientación del videoproyector en la sala de reuniones con el fin de mejorar la visibilidad y la funcionalidad del espacio
		3.1.5. Gestionar prorroga contrato de cafetería por un año más
		3.1.6. Realizar cursos básicos periódicos de actuación en caso de emergencia

37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc

CSV: 37cd6ef147aa756dadd637a7d2291cdc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARINA ZAHARIOAIE CUCOS	Jefa de Negociado Calidad	21/11/2025 14:07:00
MARIA LUISA SANCHEZ LASMARÍAS	Administradora de la Facultad de Derecho	21/11/2025 14:12:00