



Procedimiento de Control de Indicadores

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA.....	2
4. DEFINICIONES (por orden alfabético)	2
5. RESPONSABLES (por orden alfabético)	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
8. SEGUIMIENTO	6
9. REGISTRO Y ARCHIVO	6
10. ANEXOS.....	7

Tabla de cambios:

Versión	Fecha	Modificación
v1.0	Junio 2025	Edición inicial

- Elaborado por: Negociado de Calidad
- Revisado por: Comisión de Calidad de los Servicios
- Aprobado por: Administrador del Centro





1. OBJETO

Sistematizar el control de los indicadores relacionados con el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCST).

Clasificación del procedimiento: Apoyo

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos y procedimientos relacionados con los servicios de la FCST.

3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-y-referencias-calidad-de-los-servicios>.

4. DEFINICIONES (por orden alfabético)

Catálogo de Indicadores del SIGC: listado de indicadores que forman parte de los distintos procedimientos del SIGC del centro, así como los responsables de su medición.

Ficha del Indicador: documento que contiene los datos descriptivos del indicador.

Indicador: dato o conjunto de datos que permiten medir por comparación objetivamente la evolución de un proceso, procedimiento o actividad.

Seguimiento de Indicadores del SIGC: documento que contiene los resultados históricos de los indicadores medidos periódicamente para describir la situación de los distintos procedimientos del SIGC del centro.



d961c8467485a249e2745f818b5c29ce

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d961c8467485a249e2745f818b5c29ce>



5. RESPONSABLES (por orden alfabético)

- Administrador/a
- Comisión de Calidad de los servicios
- Negociado de Calidad

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Administrador/a	– Identificación de indicadores
Negociado de Calidad	– Seguimiento de indicadores
Comisión de Calidad de los Servicios	– Revisión de indicadores

6.2. Identificación de los indicadores

Los procedimientos elaborados por el centro y que forman parte del SIGC de los servicios contendrán, en el apartado *Seguimiento*, los indicadores que deberán emplearse para realizar la medición y seguimiento del procedimiento.

Una vez identificados los indicadores por el/la Administrador/a del Centro, el Negociado de Calidad cumplimentará, para cada uno, la **ficha del indicador** (Anexo I), que contendrá al menos la siguiente información:

- Código (conforme a la nomenclatura establecida por el centro)
- Definición
- Forma de cálculo
- Procedimiento al que afecta
- Responsables
- Periodo de cálculo
- Fecha de alta y fecha de baja





Una vez cumplimentada la ficha, los indicadores pasarán a formar parte del **Catálogo de indicadores** (Anexo II). El documento será publicado en la página web del SIGC de los servicios (<https://fcst.unizar.es/calidad/calidad-de-los-servicios>).

6.3. Seguimiento de indicadores

El Negociado de Calidad deberá efectuar el seguimiento del mismo con la periodicidad indicada en la ficha del indicador. Este seguimiento será documentado mediante la cumplimentación del documento **Seguimiento de indicadores** (Anexo III), que será publicado en la página web del SIGC de los servicios (<https://fcst.unizar.es/calidad/calidad-de-los-servicios>) con anterioridad al inicio de la elaboración del Informe de seguimiento de la Carta de Servicios.

6.4. Revisión de indicadores

La Comisión de Calidad de los Servicios considerará la evolución de los indicadores y, siempre que lo estime procedente, modificará el catálogo de indicadores definiendo un nuevo indicador, conforme al apartado 6.2, o eliminando alguno existente.

CSV: d961c8467485a249e2745f818b5c29ce

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 7

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA PILAR GARCES UTANDE

Administradora

30/06/2025 14:26:00

MARIA PILAR TAJADA RODRIGO

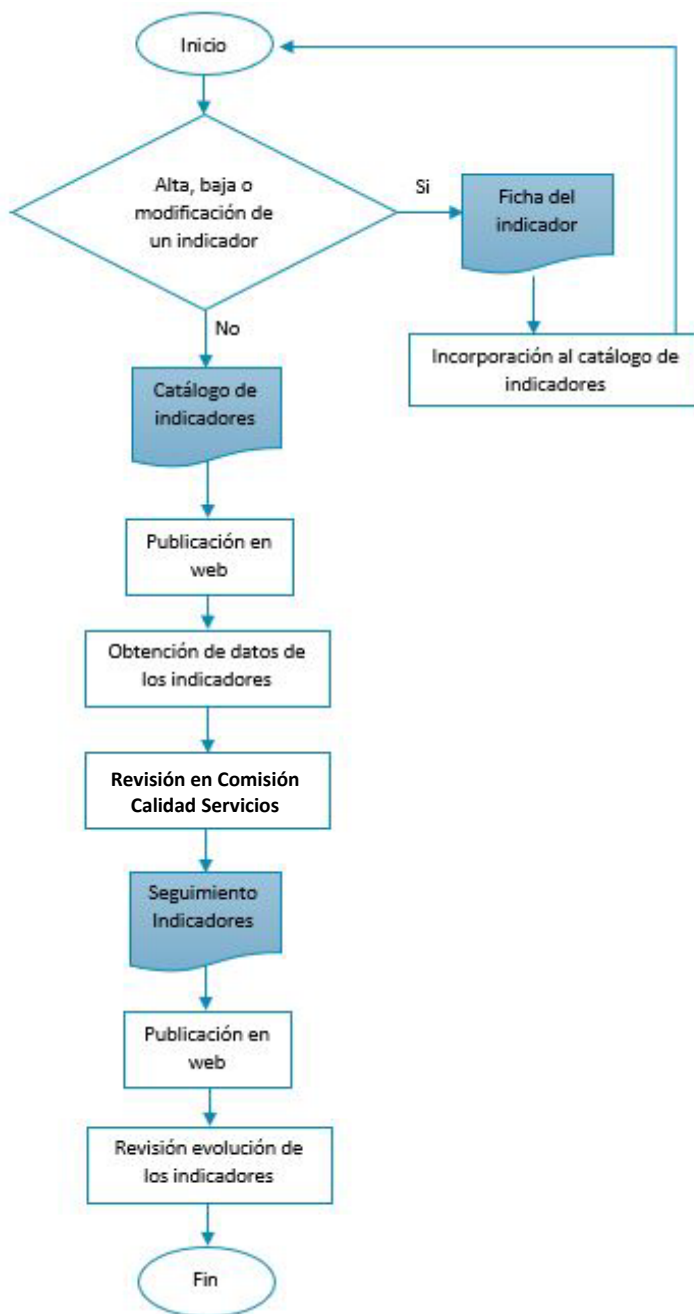
Jefa Negociado Calidad

30/06/2025 14:29:00





7. DIAGRAMA DE FLUJO



d961c8467485a249e2745f818b5c29ce

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d961c8467485a249e2745f818b5c29ce>



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar
IND_PRA001_01	Porcentaje de indicadores que reflejan un resultado	(Indicadores que reflejan un resultado / Número de indicadores) x100	Negociado de Calidad	90%

El Catálogo de indicadores (Anexo II) que se publica en la web deberá incluir la relación de nuevos indicadores incorporados, así como los que han sido eliminados respecto al catálogo anterior.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento se archivarán y registrarán en formato electrónico conforme al procedimiento *PRA_002 Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC*.



d961c8467485a249e2745f818b5c29ce

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d961c8467485a249e2745f818b5c29ce>



10. ANEXOS

Anexo I. Ficha Indicadores Servicios

Ficha del Indicador

Código			
Definición			
Forma de cálculo			
Procedimiento al que afecta			
Responsable			
Periodo de cálculo			
Fecha de alta		Fecha de baja	

Anexo II. Catálogo Indicadores Servicios

Documento SIGC	Código indicador	Definición	Responsable

Anexo III. Ficha Indicadores Servicios

Código	Definición	Umbral	2025	2026



d961c8467485a249e2745f818b5c29ce

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d961c8467485a249e2745f818b5c29ce>