Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Universidad Zaragoza

MAPA DE PROCESOS DE LA FCST

v1.1 septiembre_2026

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (Órganos de gobierno Unizar, estudiantado, PTGAS, PDI)

PROCESOS ESTRATÉGICOS

PE 01 PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

Qs_001 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad de los servicios
Qs_002 Elaboración y seguimiento del Plan de General de Gestión y Mejora de la calidad de los servicios
Qs_006 Elaboración y seguimiento de las cartas de servicios
Qs_007 Autoevaluación de los servicios

PE 02 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA CALIDAD

Qs_003 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Servicios

PE 03 PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Qs_004 Encuesta de clima laboral del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
Qs_005 Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción del servicio prestado en atenea

PROCESOS CLAVE

PC 01 GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

PC 02 GESTIÓN DEL PATRIMONIO, COMPRAS Y CONTRATACIÓN

PC 03 GESTIÓN ACADÉMICA

PC 04 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Qs_008 Visitas de inspección para comprobación del cumplimiento de la docencia

PC 05 GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

PC 06 GESTIÓN DE LAS TIC's

PC 07 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD E INFRAESTRUCTURAS

PC 08 SERVICIOS DE APOYO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

PC 09 SERVICIOS DE APOYO A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

PROCESOS DE APOYO

PA 01 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGC DE LOS SERVICIOS

Qs_009 Control de la documentación
PRA_0101 Control de indicadores
PRA_0102 Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC

PA 02 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Qs_3001 Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios
ITA-Qs_3001 Catálogo electrónico de procedimientos y servicios

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (Órganos de gobierno Unizar, estudiantado, PTGAS, PDI)