

# MAPA DE PROCESOS – CONSERJERÍA / FACULTAD DE MEDICIA

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha xx/yy/2025 ]

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

### [PE01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

[Qs\_0103] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)  
[PRE\_0101] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM) de la Conserjería de la Facultad de Medicina

### [PE02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Qs\_0202] Elaboración y desarrollo encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea  
[PRE\_0201] Gestión de quejas y sugerencias

### [PE03] DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC/GESTIÓN DE LA CALIDAD

[PRE\_0301] Revisión del SIGC de la Conserjería de la Facultad de Medicina

## PROCESOS CLAVE

### [PC01] GESTIÓN DE EDIFICIOS Y ESPACIOS

[Qs\_ xxxx] Procedimiento que gestiona la unidad (SIGC servicios) y tiene aplicación general en la Unizar  
[PRC\_0101] Procedimiento de reservas de aulas y espacios.  
[PRC\_0102] Procedimiento de supervisión, control del uso de aulas , espacios e instalaciones.  
[PRC\_0103] Procedimiento de apertura y cierre de aulas.

### [PC02] GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ANUNCIOS

[Q\_ xxx] Procedimiento que gestiona la unidad (SIGC de estudios) y tiene aplicación general en la Unizar  
[PRC\_0201] Procedimiento de recepción, franqueo, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.  
[PRC\_0202] Procedimiento de gestión de tabloneros de anuncios informativos.

### [PC03] GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

[Q\_ xxx] Procedimiento que gestiona la unidad (SIGC de estudios) y tiene aplicación general en la Unizar  
[PRC\_0301] Procedimiento de mantenimiento de las instalaciones.  
[PRC\_0302] Procedimiento de actuaciones en situaciones de emergencia en la Facultad de Medicina.

### [PC04] ATENCIÓN AL PÚBLICO

[Qs\_ xxxx] Procedimiento que gestiona la unidad (SIGC servicios) y tiene aplicación general en la Unizar  
[PRC\_0401] Procedimiento de información general de la Facultad de Medicina, atención de peticiones del PDI, PTGAS, estudiantes y usuarios.

### [PC05] APOYO ADMINISTRATIVO Y LOGÍSTICO

[Qs\_ xxxx] Procedimiento que gestiona la unidad (SIGC servicios) y tiene aplicación general en la Unizar  
[PRC\_0501] Procedimiento de apoyo a otros servicios y actividades de la Facultad de Medicina  
[PRC\_0502] Procedimiento de préstamo de material audiovisual y otros equipos.  
[PRC\_0503] Procedimiento de custodia de objetos perdidos

## EXPECTATIVAS

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

## SATISFACCIÓN

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

## PROCESOS DE APOYO

### [PA01] GESTIÓN DE LA CALIDAD

[IT\_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SGIC.  
[PRE\_01.2.1.-> Qs\_1502] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios.  
[PRA\_1101] Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC de la Conserjería de la Facultad de Medicina.

### [PA02] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[Qs\_3001-> Qs\_1401] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios  
[IT\_0201] Instrucción técnica para la gestión de la web de la conserjería de la Facultad de Medicina.

### [PA03] RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

[PRA\_0301] Colaboración en el alquiler de espacios en la Facultad de Medicina.  
[PRA\_0302] Formación y capacitación del PTGAS de la conserjería de la Facultad de Medicina.  
[IT\_0301] Colaboración en actos y servicios extraordinarios de la Facultad de Medicina.