



PROCESOS ESTRATÉGICOS

[PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

- [Qs_0102] Elaboración y seguimiento del Plan de Actuación y mejora (PAM)
[PRE_0101] Marketing y proyección del Servicio

[PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- [Qs_0202] Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea

[PC03] SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)

- [Qs_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio
[PRE_0301] Elaboración, publicación y seguimiento del informe anual de cumplimiento de la Carta de Servicios

PROCESOS CLAVE

[PC04] TRABAJOS DE REPROGRAFÍA

- [PRC_0401] Suministro de pequeños trabajos de impresión a la Comunidad Universitaria
[PRC_0402] Preparación y elaboración de trabajos de impresión o digitalización

[PC05] PRE-PRODUCCIÓN EDITORIAL

- [PRC_0501] Recepción y evaluación de originales
[PRC_0502] Tramitación administrativa de contratos

[PC06] PRODUCCIÓN EDITORIAL

- [PRC_0601] Edición de originales
[PRC_0602] Impresión y/o digitalización

[PC07] POST-PRODUCCIÓN EDITORIAL

- [PRC_0701] Distribución y ventas
[PRC_0702] Difusión y promoción

EXPECTATIVAS

- Unidades de la Universidad de Zaragoza
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI
- Autores
- Proveedores y colaboradores
- Clientes y otro personal externo a la Universidad de Zaragoza

SATISFACCIÓN

- Unidades de la Universidad de Zaragoza
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI
- Autores
- Proveedores y colaboradores
- Clientes y otro personal externo a la Universidad de Zaragoza

PROCESOS DE APOYO

[PC08] DOCUMENTACIÓN DEL SGIC

- [IT_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SGIC
[Qs_1501] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios

[PC09] COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN, GESTIÓN Y MEJORA DE EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES

- [Qs_0301] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios
[PRA_0901] Gestión de expedientes de contratación pública

[PC10] RECURSOS HUMANOS y MATERIALES

- [PRA_1001] Identificación de colaboradores según necesidades editoriales