

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 25/03/2024	 Facultad de Economía y Empresa Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 1.4		

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Facultad de Economía y Empresa

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 25/03/2024	 Facultad de Economía y Empresa Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 1.4		

1. Observaciones y conclusiones

Se cumplen casi todos los compromisos establecidos en los Servicios de Información y Atención al Usuario, Conserjerías, Registro Auxiliar, Gestión Académica, Gestión de Personal, Seguridad e Higiene, Gestión Económica y Gestión de Recursos, debido, sin duda, a la implantación de medios y herramientas de gestión electrónica en la mayor parte de ellos.

Como consecuencia del compromiso adquirido en el Informe de seguimiento del año 2022 hemos medido la participación de nuestro PTGAS en actividades de formación ofertadas por Unizar (fuente: sps.unizar.es). En el año 2023 han sido 45 asistencias (FECHEM cuenta con 61 PTGAS, conforme a la RPT vigente). Los cursos se han distribuido en las siguientes áreas de trabajo: 21 Área Administración-Secretaría, 5 Área Administrativa, 17 Área Biblioteca, 2 Área Conserjería.

En cuanto al segundo compromiso adquirido, referido a enviar un e-mail a todos los trabajadores de FECHEM (PDI y PTGAS) recordando las normas de actuación en caso de evacuación de edificios, se difundió desde la Administración de la Facultad el pasado 9 de septiembre. El Administrador de la Facultad ha insistido en la necesidad de recibir un curso presencial impartido por la UPRU sobre dichas normas. Estamos a la espera de su realización.

Para garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles a lo largo del curso 2022-2023, hemos adoptado una serie de medidas para tratar de contribuir a la contención del gasto energético (nuevos horarios de apertura de edificios y por consiguiente de clases, prohibición de ventiladores y de calefactores individuales, apagado del ordenador fuera del horario, apagado de la pantalla, trabajo con luz natural...). A raíz de estas medidas, tanto el consumo de electricidad como la factura a pagar, ha disminuido un 7% respecto al año 2022. En cuanto al consumo de gas en la sede Gran Vía se ha reducido un 8% respecto al año 2022. *Fuente: Oficina verde (08-03-2024).*

2. Tabla de indicadores

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s01 Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y telemática	c001 Dar respuesta a las consultas formuladas a través del correo electrónico institucional en un plazo máximo de dos días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo		ic001 Porcentaje de consultas formuladas a través del correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables	95%	98,4%	 Número de consultas contestadas en plazo: 6056 de un total de 6154.
s02 Información pública sobre cuestiones de carácter general, a través de los tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico y página web de la Facultad de Economía y Empresa	c002 Publicar en https://fecem.unizar.es/ las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborables, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente	 	ic002 Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables	95%	100%	 Número de actualizaciones en página web: 342
s08 Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Facultad de Economía y Empresa	c003 Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el registro en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro	 	ic003 Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo	100%	100%	 Número de asientos de entrada: 4.592
s019 Gestión de solicitudes de adaptación, transferencia y reconocimiento de créditos	c004 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos antes del plazo establecido (tres meses)		ic004 Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas al expediente antes del plazo establecido	90%	100%	 Incorporamos los datos del curso 2022-23. Solicitudes presentadas y tramitadas en plazo 970. En febrero de 2024 la Comisión Garantía Calidad Grado ha creado una subcomisión para agilizar la tramitación.
s031 Títulos universitarios y suplemento europeo al título: Tramitación de solicitudes, expedición, entrega, corrección de errores y gestión de duplicados	c005 Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan		ic005 Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo	95%	94% y 70%	 704 solicitudes de certificado tramitadas, 658 en plazo (94%). Y 594 solicitudes de Título tramitadas, 421 en plazo (70%). La desviación se corresponde a periodos de matrícula con una acumulación de tareas (julio, agosto y septiembre). Además, son certificados que deben realizarse de forma manual.
	c006 Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan		ic006 Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	85%	95%	 Número total de solicitudes 4.592. 4362 son de alumnos, el resto de otros colectivos.
s035 Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios	c007 Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria o no existan circunstancias ajenas que lo impidan		ic007 Porcentaje de facturas para las que haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo	100%	100%	 Facturas pagadas en plazo 205. La medición de este indicador ha evolucionado favorablemente, pasando de un 94% en el 2022 a un 100% en el 2023.
s036 Gestión de ingresos: precios públicos, devolución de ingresos y facturación	c008 Elaboración y remisión de los presupuestos previos y las facturas posteriores al evento en el plazo máximo de los tres días laborables siguientes a su solicitud o realización		ic008 Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido	100%	50% - 80%	 Remisión Presupuestos en plazo: 50%. Facturas elaboradas y emitidas dentro del plazo establecido: 80%.

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s037 Expedición de certificados al personal docente e investigador	c009 Tramitar y remitir en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar y aprobar las solicitudes de permisos y licencias en un plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción. Remisión documentación jornadas partidas y servicios extraordinarios antes del día 5 de cada mes	 	ic009 Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados	100%	100%	 Se han tramitado 1.123 solicitudes en el año 2023.
s038 Control y reserva de espacios, tanto para la docencia como para actos institucionales, formativos, oposiciones y congresos	c010 Atender necesidades de los usuarios que necesiten hacer uso de los espacios de la facultad por cambios, aulas de docencia, realizar actividades de carácter académico, cultural o social	 	ic010 Porcentaje de reservas de espacios satisfechas sobre las recibidas	90%	100%	 El total de alquileres o reservas de espacios tramitados es de 3.055. Todos en plazo
s039 Gestión de material de apoyo a la docencia: préstamo, revisión y mantenimiento	c011 Tramitar los partes de mantenimiento/repación en un plazo máximo de 24 horas	 	ic011 Porcentaje de partes tramitados en plazo	100%	100%	 Los partes tramitados son 1.002. Todos en plazo.
s043 Impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y on-line, venta de apuntes oficiales de clase, libros y resto de materiales por parte del servicio de reprografía	c012 Entrega, en un plazo máximo de un día laborable, los encargos de fotocopias	 	ic012 Porcentaje de trabajos entregados en plazo. Indicador no medido	80%	0	 Se ha decidido eliminar este indicador por no resultar medible.
s044 Coordinación en las situaciones de emergencia del centro y en la aplicación de los planes de emergencia	c013 Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención	 	ic013 Número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de los simulacros de evacuación realizados	Tres o menos sugerencias de mejora en cada informe	100%	 No se produjo ningún incidente de relevancia en las 3 evacuaciones realizadas durante el 2023.
	c014 Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de dos días laborables a partir de la fecha de solicitud	 	ic014 Porcentaje de permisos autorizados en ese plazo	100%	100%	 Tarjetas activadas: 18

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 11	78,57 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 2	14,29 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	7,14 %

3. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

Entre enero y diciembre se registraron tres quejas. Todas ellas han sido atendidas y contestadas en plazo:

1. Asunto: Petición de un estudiante solicitando la modificación de los criterios de evaluación de una asignatura.

Respuesta: se informa que los criterios de evaluación están definidos en la correspondiente guía docente de la asignatura y son revisados y aprobados por la Comisión de Garantía de la Calidad de los estudios de grado cada curso académico. Por lo tanto, si se han aplicado de forma errónea o equivocada el estudiante puede solicitar la revisión de la prueba por parte de un tribunal, pero dichos criterios no se pueden modificar ni alterar en función de la tasa de éxito o rendimiento del estudiantado.

2. Asunto: Petición de sillas con pala para zurdos en las aulas.

Respuesta: se le comunica que en todas las aulas donde hay palas, en las primeras filas hay puestos para zurdos.

3. Asunto: se expone que las publicaciones en RRSS suelen contener errores ortográficos o de estilo.

Respuesta: Su queja ha sido remitida al responsable de redes sociales de la Facultad.

Para una valoración más completa del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los Servicios del centro, se ha tomado como referencia las encuestas anuales de satisfacción de los estudiantes con la titulación (plataforma Atenea), en las que se consideran dos parámetros: La Atención al alumno (Bloque A) y la Gestión (Bloque E). La media (sobre 5) de los resultados obtenidos en todos los títulos muestran una valoración positiva. En el Curso 2022-23, la Atención al alumno obtuvo una media de 3,65, y la Gestión, un 3,52, siendo valores similares al curso anterior.

En la encuesta de clima laboral realizada entre el PTGAS del centro (del 16 al 22 de enero de 2024), si atendemos a la valoración de los distintos bloques, se observa que los mejor valorados fueron COMPAÑEROS/AS Y COMUNICACIÓN y PARTICIPACIÓN, mientras que el peor valorado fue FORMACIÓN. La tasa de participación ha sido del 55,17% y la media 3,96 sobre 5.

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 Seguir la participación del PTGAS de la Facultad de Economía y Empresa en actividades de formación ofertadas por Unizar (fuente: sps.unizar.es)	Plan de Actuación y Mejora
am002 Realizar desde la Secretaría del centro una encuesta, a través de la aplicación ATENEA, en relación con la satisfacción de los usuarios de los correos acaecemz1@unizar.es y acaecemz2@unizar.es entre junio y diciembre de 2024. El usuario al recibir la respuesta a la consulta formulada podrá valorar la atención recibida pulsando sobre alguno de los 5 iconos disponibles.	Plan de Actuación y Mejora

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 25/03/2024	 Facultad de Economía y Empresa Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 1.4		

Acción	Incorporar en
am003 En coordinación con la Oficina de Atención a la Diversidad (OUAD) queremos convertir nuestra Facultad en un centro accesible para todas las personas que lo transitan (mobiliario y baños adaptados a personas dependientes...).	Plan de Actuación y Mejora

5. Actualización de la Carta de servicios

La Comisión de Calidad de los Servicios de esta Facultad ha decidido la redacción de una nueva versión de la Carta de Servicios, en la que se reflejen los siguientes cambios:

1. En cuanto al compromiso c001, ic001 "Porcentaje de consultas formuladas a través del correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables", se ha decidido eliminar este indicador porque no resulta posible hacer un seguimiento claro del mismo, al tener en ocasiones que redirigir las consultas a otros compañeros, complicándose el seguimiento.

2. Hemos propuesto como nueva acción, la realización de una encuesta a través de ATENEA, en relación con la satisfacción de los usuarios de los correos acaecemz1@unizar.es y acaecemz2@unizar.es. Esta acción dará lugar a un compromiso que se incluirá en la nueva versión de la carta.

3. En cuanto al compromiso c004 "Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos antes del plazo de tres meses, eliminamos "antes del plazo establecido". Nueva redacción del indicador ic004 "Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas en un plazo de dos meses una vez abonados los derechos por el interesado" y "Valor a alcanzar: 60%".

4. En el s031 "Títulos universitarios y Suplemento Europeo....", el compromiso c005 los dividiremos en dos indicadores: Uno para la tramitación de solicitudes de Títulos y otro para Certificados. La redacción del compromiso c006 queda de la siguiente manera: "Resolver las solicitudes en el plazo máximo de dos días laborables".

5. Hemos decidido eliminar el s037 "Expedición de certificados al personal docente e investigador".

6. Eliminar el compromiso c012, ic012 "Porcentaje de trabajos entregados en plazo por parte del servicio de reprografía", por la imposibilidad de medir este indicador.

7. En cuanto al ic013 "Número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por la UPRL..." vamos a incluir como Valor a alcanzar: "menos sugerencias que en el Informe anterior".