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

1. Observaciones y conclusiones

Este informe recoge el análisis de los datos sobre los compromisos adquiridos en nuestra Carta, que se han recopilado durante los meses de enero a diciembre de 2024. Estos datos nos proporcionarán elementos de análisis muy significativos de cara a mejorar los objetivos marcados.

Una vez analizados los 13 indicadores de la Carta de Servicios v.1.5, se observa que la mayoría de los servicios se están prestando de acuerdo a los valores estándar que se habían definido. Número de compromisos ejecutados 11 (84,62%) y en curso 2 (15,38%). Los indicadores de seguimiento han experimentado un ligero incremento que se valora positivamente.

Solo dos ellos no han alcanzado el estándar de calidad: ic008 ("porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido") y el ic012 ("número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por la UPRL con motivo de simulacros de evacuación realizados"). La Comisión de Calidad de los Servicios de esta Facultad ha considerado conveniente modificar aspectos concretos del indicador ic008 de la Carta, que se indican en el apartado Actualización de la Carta de Servicios, y que suponen la redacción de una nueva versión de ésta.

El grado de ejecución de las Acciones de Mejora planteadas en el Informe de seguimiento de la Carta aprobado el 25 de marzo de 2024 ha sido pleno. Todas las acciones se han realizado:

Como consecuencia del primer compromiso adquirido (am001), hemos medido la participación de nuestro PTGAS (61, conforme a la RPT vigente) en actividades de formación ofertadas por Unizar, destacando el aumento de la participación frente al año 2023. En el año 2024, han sido 110 asistencias y 1.080 horas cursadas, frente a las 45 asistencias y 776 horas de formación del año 2023 . Los cursos se han distribuido en las siguientes áreas de trabajo: Área Administración-Secretaría (51), Área Administrativa (16), Área Biblioteca (33), Área de Conserjería (8), Área de Impresión y Edición (1) y Área de Secretaría Decanato (1).

En cuanto al segundo compromiso (am002), que consistió en realizar desde la Secretaría de la Facultad una encuesta para valorar el grado de satisfacción de los usuarios de los correos institucionales del centro (entre junio y diciembre de 2024), los datos obtenidos de la plataforma ATENEA son los siguientes: 76 respuestas, donde 5 puntos es la valoración máxima y 1 la mínima. Número de encuestas: 59 (Muy Satisfecho), 7 (Satisfecho), 2 (Normal), 5 (Insatisfecho) y 3 (Muy Insatisfecho). La Valoración media: 4,5. Esta acción de mejora se incluyó en la v.1.5 de la Carta como compromiso: c001, para garantizar que la atención prestada a los usuarios en la Secretaría responde a sus necesidades y expectativas.

El tercer compromiso (am003) adquirido consistía en convertir nuestra Facultad en un centro accesible para todas las personas que lo transitan. Para ello, en el edificio de Gran Vía hemos realizado en la planta calle un baño unisex adaptado a personas dependientes (marzo de 2025).

Además, ha comenzado una campaña sobre los ODS, motivo por el que irán apareciendo pegatinas en las escaleras conforme se lleven a cabo acciones relacionadas con cada uno de ellos.

Por último, es necesario mencionar la migración de los documentos del SGIC de la Facultad de Economía y Empresa (evidencias de las actividades realizadas y resultados obtenidos) desde el Gestor Documental Alfresco a icloud (nube propia que permite alojar archivos y acceder a ellos vía Web).

2. Tabla de indicadores

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s01 Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y telemática	c001 Garantizar que la atención prestada a los usuarios en la Secretaría responde a sus necesidades y expectativas	4		ic015 Resultados obtenidos en las encuestas de valoración de los usuarios (de 0 a 5)	>=4	4,5	De un total de 76 respuestas, 59 (Muy satisfecho), 7 (Satisfecho), 2 (Normal), 5 (Insatisfecho) y 3 (Muy insatisfecho)
s02 Información pública sobre cuestiones de carácter general, a través de los tablones 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	4, 16		ic002 Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables	95%	99%	Número de actualizaciones en la página web: 329
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	4, 16		ic003 Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo	100%	99%	Número de solicitudes genéricas remitidas dentro del plazo establecido: 3.133
s019 Gestión de solicitudes de adaptación, transferencia y reconocimiento de créditos	c004 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos	4		ic004 Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas en un plazo de dos meses una vez abonados los derechos por el interesado	60%	95%	Incorporamos los datos del curso 2023-2024. Solicitudes presentadas y tramitadas 1.150
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 universitarios y Suplemento Europeo al Título en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	4		ic005 Solicitudes resueltas en el plazo máximo de 2 días	70%	81%	607 solicitudes de título tramitadas, 491 resueltas en plazo (81%). La desviación se corresponde a periodos de matrícula con una acumulación de tareas. Además, se realizan de forma manual
	c006 Resolver las solicitudes en el plazo máximo de dos días laborables	4		ic006 Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	85%	99%	Número de solicitudes genéricas remitidas dentro del plazo máximo de 2 días: 3.133
	c015 Tramitación de las solicitudes de Certificados en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	4		ic016 Solicitudes resueltas en el plazo máximo de 2 días	85%	94%	677 solicitudes de certificado tramitadas, 637 en plazo (94%). La desviación se corresponde a periodos de matrícula con una acumulación de tareas. Además, son certificados que deben realizarse de forma manual
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	16		ic007 Porcentaje de facturas para las que haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo	100%	99%	263 facturas pagadas a lo largo del año 2024. 261 de ellas en plazo
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	16		ic008 Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido	100%	66%/33%	Remisión de presupuestos en plazo: 66%. Facturas elaboradas y remitidas dentro del plazo establecido: 33%

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
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 2.544
s039 Gestión de material de apoyo a la docencia: préstamo, revisión y mantenimiento	c011 Tramitar los partes de mantenimiento/reparación en un plazo máximo de 24 horas			ic011 Porcentaje de partes tramitados en plazo	100%	100%	Los partes de mantenimiento tramitados han sido 1.130. Todos en plazo
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	Menos sugerencias que en el Informe anterior	Más sugerencias de mejora que en el informe anterior	Se han trasladado las sugerencias de mejora a los responsables de su realización
	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: 22

Cuadro resumen:

	Compromisos ejecutados	Nº 11	84,62 %
	Compromisos en curso	Nº 2	15,38 %
	Compromisos pendientes	Nº 0	0,00 %
	Compromisos desestimados	Nº 0	0,00 %

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

Entre enero y diciembre de 2024 se registró una queja y una sugerencia. Fuente plataforma HER@LDO.
1. Queja: referida a problemas con el funcionamiento de una fuente de agua de la facultad. Respuesta: hecha comprobación se da parte a mantenimiento para reparar el grifo.

2. Sugerencia: versa sobre los plazos para notificar las acciones formativas que tienen las empresas. Respuesta: sugerencia derivada al órgano competente: FEUZ (Fundación Empresa Universidad).

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Universidad de Zaragoza está compuesto por diferentes procedimientos y herramientas, entre los que se incluyen las encuestas online de titulaciones y servicios. A través de estas encuestas es posible conocer la opinión de los diferentes colectivos sobre los servicios que ofrece la Universidad de Zaragoza.

Conocer la opinión de nuestros Estudiantes, PDI y PTGAS es fundamental para avanzar en el proceso de mejora continua. Por ello, para una valoración más completa del grado de satisfacción, hemos elaborado un informe que presenta los resultados más relevantes obtenidos en las encuestas realizadas por la Universidad de Zaragoza referidos a la Facultad de Economía y Empresa (curso 2023-2024), gestionadas a través de la plataforma ATENEA, así como la evolución de estos resultados respecto a cursos anteriores: Informe campaña de encuestas 2023-2024.

En cuanto al grado de satisfacción de los Estudiantes con la titulación, 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 y una puntuación media ligeramente superior al curso anterior. En el curso 2023-2024, la Atención al alumno obtuvo una media de 3,76 y la Gestión, un 3,97.

La media de satisfacción del PDI con la titulación y los servicios en el curso 2023-2024 alcanza los 3,95 puntos sobre 5. Un análisis más detallado entre los diferentes planes de estudio de la Facultad de Economía y Empresa muestra que la satisfacción media es muy similar a la del curso anterior.

Y, por último, hemos hecho un segundo informe que pretende analizar la participación y los índices de satisfacción del PTGAS sobre una serie de aspectos laborales, así como identificar áreas de mejora para la toma de las decisiones estratégicas necesarias. Los datos fueron obtenidos de la encuesta de clima laboral del PTGAS, realizada entre el 16 y el 22 de enero de 2024 y gestionada a través de la plataforma ATENEA. El informe presenta los resultados más relevantes, así como la evolución de estos resultados respecto al año 2021: Informe de la campaña de encuestas de clima laboral PTGAS 2024.

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en

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 Obras de climatización de las Secretarías de la Facultad de Economía y Empresa.	Plan de actuación y mejora
am003 A principio de curso el envío de un correo electrónico a los distintos colectivos recordando las normas de actuación en caso de evacuación del edificios.	Plan de actuación y mejora
am004 En coordinación con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL) queremos convertir nuestra Facultad en un espacio libre de humos	Plan de actuación y mejora

5. Actualización de la Carta de servicios

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

1. En relación con el compromiso c001("garantizar que la atención prestada a los usuarios en la Secretaría responde a sus necesidades y expectativas"), que consiste en la realización de una encuesta a través de ATENEA, en relación con la satisfacción de los usuarios de los 4 correos institucionales de las Secretarías. Hemos añadido la opción de texto libre para que desarrollen su opinión.

2. En relación con el indicador ic004 ("Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos resueltas e incorporadas en un plazo de dos meses una vez abonados los derechos por el interesado"), hemos añadido como adenda la frase "y lo ha comunicado al centro".

3. En relación con el compromiso c008 ("Elaboración y remisión de los presupuestos previos y las facturas posteriores al evento en el plazo máximo de los tres días laborales siguientes a su solicitud o realización"), posiblemente el objetivo marcado ha sido muy ambicioso y se haría necesario ampliar el plazo de resolución de 3 a 30 días laborales.