

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios

Facultad de Economía y Empresa



**Facultad de
Economía y Empresa**
Universidad Zaragoza

Periodo: 01/01/2025 - 31/12/2025

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 2025. Dicho análisis nos permite evaluar, mejorar y asegurar la calidad de los Servicios desde una perspectiva basada en datos.

Una vez analizados los 13 indicadores de la Carta de Servicios v.1.6, 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 12 (92,31%) y en curso 1 (7,69%). Valoramos positivamente que a lo largo del 2025 el número de compromisos ejecutados ha experimentado un ligero incremento respecto al 2024.

El grado de ejecución de las Acciones de Mejora planteadas en el Informe de Seguimiento de la Carta aprobado el 18 de marzo de 2025 ha sido pleno. Todas las acciones se han realizado:









Como consecuencia del primer compromiso adquirido (am001), hemos medido la participación de nuestro PTGAS (46, conforme a la RPT vigente) en actividades de formación ofertadas por Unizar, destacando el descenso de la participación ya que el personal de Bibliotecas no depende del centro desde el mes de marzo. En el año 2025, han sido 67 asistencias y 1.025 horas cursadas. Los cursos se han distribuido en las siguientes áreas de trabajo: Área Administración-Secretaría (35), Área Administrativa (14), Área de Conserjería (12), Área de Impresión y Edición (3) y Área de Secretaría Decanato (3).











En cuanto al segundo compromiso (am002), que consistió en obras de climatización en las Secretarías de la Facultad de Economía y Empresa, en mayo de 2025 se ejecutó parcialmente, instalando un aparato de aire acondicionado en la Secretaría de Gran Vía.

El tercer compromiso (am003) adquirido consistía en garantizar el conocimiento de las normas de actuación en caso de evacuación de edificios. Se envió un mail el 29 de septiembre de 2025 recordando a todo el personal del centro (PDI, PTGAS y estudiantado) las normas de actuación en esos casos.





En cuanto al cuarto compromiso (am004), hemos colocado en los dos edificios el cartel ganador del concurso "Campus libre de humos". En 2024 comenzamos una campaña sobre los ODS, motivo por el que han ido apareciendo pegatinas en las escaleras conforme se lleven a cabo acciones relacionadas con cada uno de ellos. El objetivo es informar y concienciar a la población sobre las consecuencias adversas del consumo de tabaco.

2. TABLA DE INDICADORES

| Servicio prestado | Compromiso | Estado del compromiso | ODS | Grupos de interés | Indicador | Valor a alcanzar | Valor alcanzado | Estado del indicador | 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 | ● |  | Estudiantes PTGAS PDI | ic015 Resultados obtenidos en las encuestas de valoración de los usuarios (de 1 a 5) | >=4 | 4,62 | ● | De un total de 91 respuestas, 76 (Muy satisfecho), 6 (Satisfecho), 3 (Normal), 1 (Insatisfecho) y 5 (Muy insatisfecho). |
| 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 | ● |   | Estudiantes PTGAS PDI | ic002 Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables | 95% | 100% | ● | Número de actualizaciones en la página web: 182. |
| 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 | ● |   | Estudiantes PTGAS PDI | ic003 Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo | 100% | 99% | ● | Número de solicitudes genéricas remitidas dentro del plazo establecido: 3.068. |
| s019 Gestión de solicitudes de adaptación, transferencia y reconocimiento de créditos | c004 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento /transferencia de créditos | ● |  | Estudiantes | ic004 Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas en un plazo de dos meses una vez abonados los derechos por el interesado y lo ha comunicado al centro | 60% | 95% | ● | Incorporamos los datos del curso 2024-2025. Solicitudes presentadas y tramitadas 1.074. |
| 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 | ● |  | Estudiantes | ic005 Solicitudes resueltas en el plazo máximo de 2 días | 70% | 64% | ● | 612 solicitudes de título tramitadas, 332 resueltas en plazo (64%). La desviación se corresponde en periodos de matrícula con una acumulación de tareas (desde agosto a noviembre). Además, se realizan de forma manual en su totalidad. |
| s031 Títulos universitarios y suplemento europeo al título: Tramitación de solicitudes, expedición, entrega, corrección de errores y gestión de duplicados | c006 Resolver las solicitudes en el plazo máximo de dos días laborables | ● |  | Estudiantes | ic006 Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido | 85% | 100% | ● | Número de solicitudes genéricas remitidas por estudiantes dentro del plazo máximo de 2 días: 2.914. |

| Servicio prestado | Compromiso | Estado del compromiso | ODS | Grupos de interés | Indicador | Valor a alcanzar | Valor alcanzado | Estado del indicador | Observaciones |
|--|--|-----------------------|--|-----------------------------|---|--|---|----------------------|---|
| s031 Títulos universitarios y suplemento europeo al título: Tramitación de solicitudes, expedición, entrega, corrección de errores y gestión de duplicados | 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 | ● |  | Estudiantes | ic016 Solicitudes resueltas en el plazo máximo de 2 días | 85% | 95% | ● | 758 solicitudes de certificados tramitadas, en cantidad superior al año anterior (677). De ellas, 722 han sido tramitadas en plazo (95%). |
| 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% | ● | 259 facturas pagadas a lo largo del año 2025. Todas 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 treinta días hábiles siguientes a su solicitud o realización | ● |  | | ic008 Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido | 100% | 100% | ● | Facturas elaboradas y remitidas dentro del plazo establecido (100%). |
| 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 | ● |   | Estudiantes PTGAS PDI | ic010 Porcentaje de reservas de espacios satisfechas sobre las recibidas | 90% | 100% | ● | El total de alquileres o reservas de espacios tramitados es de 2.323. |
| 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 | ● |   | Estudiantes PTGAS PDI | ic011 Porcentaje de partes tramitados en plazo | 100% | 100% | ● | Los partes de mantenimiento tramitados han sido 1.069. 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 | ● |  | Estudiantes PTGAS PDI | 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 | Igual o menor sugerencias de mejora que en el informe anterior. | ● | Se han trasladado las sugerencias de mejora a las responsables de su realización. |
| s044 Coordinación en las situaciones de emergencia del centro y en la aplicación de los planes de emergencia | c014 Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de dos días laborables a partir de la fecha de solicitud | ● |   | Estudiantes PTGAS PDI | ic014 Porcentaje de permisos autorizados en ese plazo | 100% | 100% | ● | Tarjetas activadas, todas ellas en plazo: 24. |

Resumen de estados de los compromisos

| | Estado | Nº de compromisos | Porcentaje |
|---|--------------------------|-------------------|------------|
|  | Compromisos ejecutados | 12 | 92,31% |
|  | Compromisos en curso | 1 | 7,69% |
|  | Compromisos pendientes | 0 | 0,00% |
|  | Compromisos desestimados | 0 | 0,00% |

3. SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Entre enero y diciembre de 2025 se registraron tres quejas resueltas en plazo. Fuente plataforma [Her@ldo.](#)

1 y 2. Queja: referida a un error informático que impidió matricularse en las prácticas. Derivada al Vicedecano de relaciones con la empresa y emprendimiento para su resolución.

3. Queja: narra el trato a un alumno por parte de una profesora. Derivada a Decanato para su estudio.

En el último informe de Revisión del SIGC, incluido en el IGPA 2024-2025, nos comprometimos a la elaboración de un nuevo [procedimiento de apoyo para la gestión de sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamaciones](#). Referido tanto a los servicios prestados por el centro como a la mejora de las titulaciones (marzo de 2026).

El Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) en la Universidad es el conjunto de procedimientos y mecanismos destinados a asegurar y mejorar de forma continua la calidad de la enseñanza, la gestión y los servicios universitarios. Dentro de este sistema, las **encuestas** desempeñan un papel fundamental para conocer la opinión de los diferentes colectivos (alumnado, PDI y PTGAS) sobre los servicios que ofrece la Universidad.

Por ello, 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 2024-2025), gestionadas a través de la plataforma ATENEA, así como la evolución de estos resultados respecto a cursos anteriores: [Informe campaña de encuestas 2024-2025](#)

En cuanto al grado de satisfacción del alumnado 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 inferior al curso anterior. En el curso 2024-2025, la atención al alumnado obtuvo una media de 3,66 y la Gestión, un 3,87. La tasa de respuesta media en la Facultad de Economía y Empresa para el curso 2024-2025 es de un 11,6%. La tasa de respuesta entre el estudiantado de Grado (8,8%) es inferior a la de Máster (30,2%).

Con el objetivo de promover una mejora continua de la oferta formativa, la Facultad solicita a los egresados que complimenten una encuesta en el momento en que recogen su título universitario. Por ello hemos elaborado un Informe analizando las respuestas obtenidas entre el 15 de septiembre de 2024 y el 28 de mayo de 2025:

[Informe encuesta inserción laboral](#)

La media de satisfacción del PDI con la titulación y los servicios en el curso 2024-2025 alcanza los 4,06 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.

En cuanto a la satisfacción del PTGAS con la titulación, la tasa de respuesta ha pasado de un 53,33 % en el curso 2023-2024 a un 16% en el 2024-2025. La media de satisfacción (3,7) es ligeramente inferior a la del curso anterior

(4,17). La baja participación es un problema que conviene abordar, porque afecta la calidad de la información y la toma de decisiones.

4. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

| Acción | Incorporar en |
|--|----------------------------|
| am001 A principio de curso el envío de un correo electrónico a los distintos colectivos recordando las normas de actuación en caso de evacuación de edificios | Plan de actuación y mejora |
| am002 Ante la baja tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción del PTGAS con la titulación, vamos a potenciar medidas para incrementar su participación | Plan de actuación y mejora |
| am003 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 |
| am004 Mejorar la visualización de la información de la web de Calidad del centro (fecem.unizar.es/calidad) | Plan de actuación y mejora |

5. ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Tras el análisis de la carta de servicios y de su informe de seguimiento, la Comisión de Calidad de los Servicios de esta Facultad decide la modificación del compromiso 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"), posiblemente el objetivo marcado ha sido muy ambicioso y se haría necesario ampliar el plazo de resolución de 2 a 30 días laborales.