
INFORME RESUMEN DE RESULTADOS DE INDICADORES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

2020-2024



Facultad de
Economía y Empresa
Universidad Zaragoza

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Procedimientos estratégicos.....	2
2.1 Organización y estructura	2
2.2 Gestión de la calidad	3
3. Procedimientos clave	9
3.1 Gestión académica de las titulaciones	9
4. Procedimientos de apoyo	12
4.1 Gestión de recursos: humanos/ materiales	12
4.2 Evaluación, revisión y mejora.....	14
4.3 Información pública.....	15
5. Conclusiones.....	19

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1. Revisión del cumplimiento de objetivos del IGPA.....	2
Gráfico 2. Elaboración y revisión de Política y Objetivos de calidad	3
Gráfico 3. Nº de acciones de mejora propuestas en los PAIMs.....	5
Gráfico 4. Nº de acciones de PAIMs ejecutadas total o parcialmente	6
Gráfico 5. Clasificación acciones de mejora propuestas en los PAIMs de Grado	6
Gráfico 6. Clasificación acciones de mejora propuestas en los PAIMs de Máster.....	7
Gráfico 7. Clasificación ámbitos de mejora propuestos en los PAIMs de Grado.....	7
Gráfico 8. Clasificación ámbitos de mejora propuestos en los PAIMs de Máster	8
Gráfico 9. Nº de TFG aprobados por titulación y curso	10
Gráfico 10. Nº de TFM aprobados por titulación y curso	10
Gráfico 11. Nº de TFG que han elegido línea utilizando MOODLE	11
Gráfico 12. Nº sugerencias de mejora relativas a recursos materiales y servicios (PAIMs)	12
Gráfico 13. Nº sugerencias de mejora atendidas de recursos materiales y servicios	13
Gráfico 14. Nº quejas y sugerencias recibidas y atendidas recursos materiales y servicios	14
Gráfico 15. Porcentaje de indicadores publicados en plazo	15
Gráfico 16. Nº de seguidores en redes sociales de la Facultad	15
Gráfico 17. Nº de posts en redes sociales de la Facultad	16
Gráfico 18. Nº de lectores de El Semestre Económico y Empresarial	16

Gráfico 19. Nº de actividades recogidas en El Semestre Económico y Empresarial.....	17
Gráfico 20. Nº de visitas a la página web de la Facultad	17
Gráfico 21. Nº de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas	18

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende ser un instrumento de consulta ágil y preciso para los integrantes del Sistema Interno de Garantía de Calidad, así como para todos aquellos implicados en la toma de decisiones en la gestión de la Facultad de Economía y Empresa. Proporciona los datos recogidos en los diferentes informes anuales, recogiendo la información esencial y presentándola de manera visual y clara.

De igual manera, y dentro de los principios de transparencia propios de la gestión de los procesos de calidad, este informe permite un acercamiento rápido y sencillo a todos los interesados en los indicadores y resultados de la Facultad.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Universidad de Zaragoza está compuesto por diferentes procedimientos, tanto generales como los propios de cada centro.

Este informe incluye información sobre los procedimientos de la Facultad de Economía y Empresa, clasificados a su vez en estratégicos, clave y de apoyo:

- **Procedimientos estratégicos:** procedimientos de organización y estructura y procedimientos de gestión de la calidad.
- **Procedimientos clave:** procedimientos de gestión académica de las titulaciones.
- **Procedimientos de apoyo:** procedimientos de gestión de recursos humanos/materiales, procedimientos de evaluación, revisión y mejora y procedimientos de información pública.

A continuación, se resumen los principales resultados de la medición de cada uno de los indicadores desde el año 2020 hasta el 2024.

2. PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

2.1. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador

PRE-003: Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación

IND-PRE003 Revisión del cumplimiento de objetivos del IGPA (**Gráfico 1**).

2021

De los 96 objetivos propuestos en el plan de mejora para 2021, 80 se han realizado, 9 están en proceso y 7 no se han realizado. De manera más detallada, los objetivos no realizados, se referían al incremento de asignaturas en una 2ª lengua, a traslado de material, a colaboraciones con otros centros de Unizar, a cursos de formación de docencia en inglés en Campus Paraíso, a promover la obtención de una acreditación internacional (IEPAS), a la participación para cursar asignaturas de prácticas curriculares y, por último, a la participación en reuniones internacionales. Los cuatro últimos no se realizaron debido a la pandemia.

2022

De los 46 objetivos propuestos en el plan de mejora para 2022, 35 se han realizado, 7 están en proceso y 4 no se han realizado. En cuanto a los 4 no realizados, se vincularon a la elaboración de vídeos formativos de competencias transversales, a incrementar la docencia en inglés y por segundo año consecutivo a cursos de formación de docencia en inglés en el Campus Paraíso y al incremento de asignaturas en una 2ª lengua.

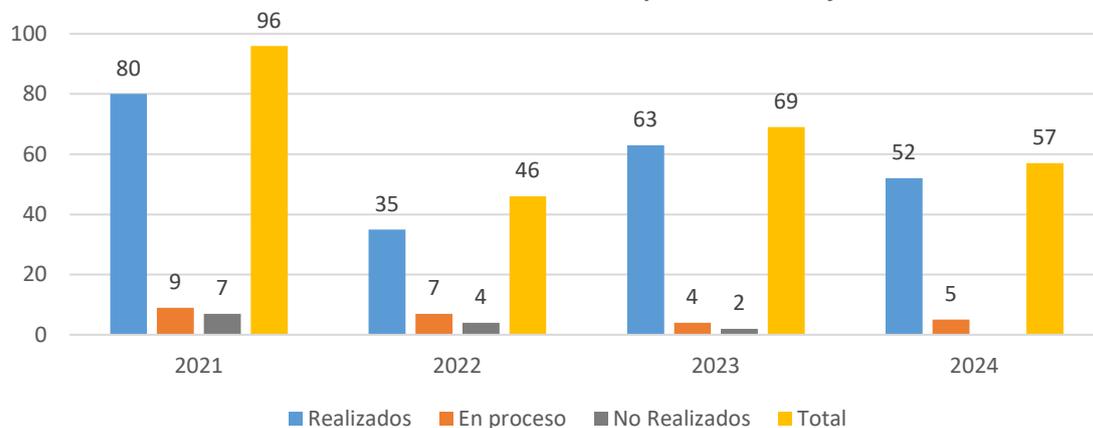
2023

De los 69 objetivos propuestos en el plan de mejora para 2023, 63 se han realizado, 4 están en proceso y 2 no se han realizado. Estos últimos se referían a promover visitas de docentes de extranjeros para fomentar la "Internationalization at home" y a la consolidación de los días internacionales (ambas no se realizaron por falta de personal en la Oficina de Relaciones Internacionales).

2024

De los 57 objetivos propuestos en el plan de mejora para 2024, 52 se han realizado y 5 están en proceso. En el año 2024, a diferencia de los años anteriores, de los objetivos propuestos ninguno ha quedado pendiente de realizar. Los 5 objetivos en proceso se refieren a mejorar la página web, a fomentar la colaboración entre universidades de la alianza UNITA, a incrementar las acciones de bienvenida para los Erasmus que nos visitan, a colaborar con la Asociación Española de Economía y, por último, a continuar la consolidación de los programas BIP y COIL.

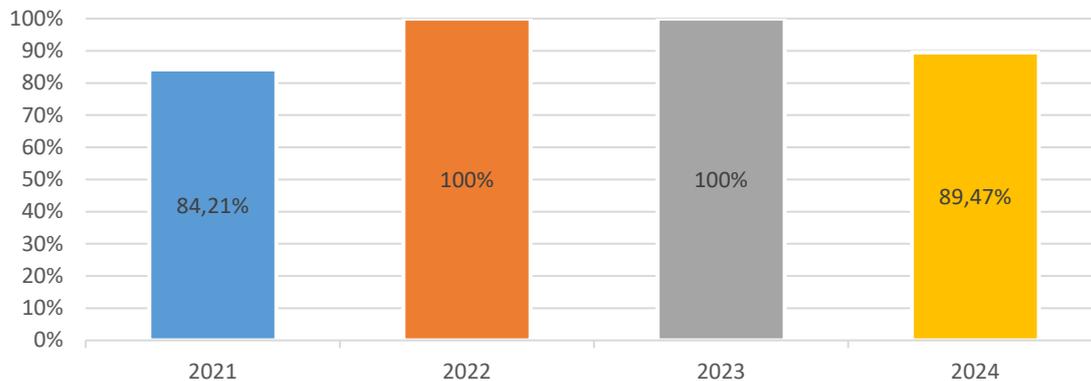
Gráfico 1. IND-PRE003. Revisión del cumplimiento de objetivos del IGPA



2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRE-001: Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad Actualizado en marzo 2023 (v.3)
IND-PRE001-1 Porcentaje de objetivos de calidad alcanzados o en desarrollo respecto a los planteados (Gráfico 2).	
2021 <i>De los 19 objetivos planteados se han desarrollado 17 alcanzando el 84,21%.</i>	
2022 <i>De los 19 objetivos planteados se han desarrollado el 100%.</i>	
2023 <i>De los 19 objetivos planteados se han desarrollado el 100%.</i>	
2024 <i>De los 19 objetivos planteados se han desarrollado o alcanzado 17 (89,47%).</i>	

Gráfico 2: IND-PRE001-1: Porcentaje de objetivos de calidad alcanzados o en desarrollo respecto a los planteados



IND-PRE001-2 N° de revisiones de objetivos y política de calidad.
2021 <i>En la reunión del Equipo decanal del 14 de abril de 2021 se acordó no modificarlos.</i>
2022 <i>En la Junta de Facultad del 22 de septiembre de 2022 se acordó modificarlos.</i>
2023 <i>En la Junta de Facultad del 19 de septiembre de 2023 se acordó no modificarlos.</i>
2024 <i>En la Junta de Facultad del 6 de septiembre de 2024 se aprueban la Política y los Objetivos de Calidad por asentimiento.</i>

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRE-002: Gestión de la calidad de las titulaciones Actualizado en marzo del 2023 (v.2).
IND-PRE002-1 Porcentaje de IEC y PAIMs presentados en los plazos establecidos por la Universidad de Zaragoza para cada campaña.	
Campaña 2020 (curso 2019-2020)	
89% dentro del plazo establecido (del 26 de noviembre de 2020 al 15 de febrero de 2021).	
Campaña 2021 (curso 2020-2021)	
100 % dentro del plazo establecido (del 22 de noviembre de 2021 al 22 de febrero de 2022).	
Campaña 2022 (curso 2021-2022)	
100 % dentro del plazo establecido (del 23 de noviembre de 2022 al 15 de febrero de 2023).	
Campaña 2023 (curso 2022-2023)	
100 % dentro del plazo establecido (del 6 de noviembre 2023 al 31 de enero 2024).	
Campaña 2024 (curso 2023-2024)	
100 % dentro del plazo establecido (del 17 de diciembre 2024 al 14 de febrero 2025). Salvo la campaña 2020 (curso 2019-2020), el resto de IEC y PAIMs de la Facultad de Economía y Empresa han sido presentados dentro de los plazos establecidos por la Universidad de Zaragoza.	
IND-PRE002-2 Porcentaje de las actas de los acuerdos de las CEC, de la CGCG y CGCM.	
2021	
100 %. Actas conservadas en el gestor documental cloud y físicamente en la Secretaría de la Facultad de Economía y Empresa en sede Gran Vía.	
2022	
100 %. Actas conservadas en el gestor documental cloud y físicamente en la Secretaría de la Facultad de Economía y Empresa en sede Gran Vía.	
2023	
100 %. Actas conservadas en el gestor documental cloud y físicamente en la Secretaría de la Facultad de Economía y Empresa en sede Gran Vía.	
2024	
100 %. Actas conservadas en el gestor documental https://cloud.unizar.es/ y físicamente en la Secretaría de la Facultad de Economía y Empresa en sede Gran Vía.	
IND-PRE002-3 Número de quejas y sugerencias referidas a las titulaciones recibidas a través del procedimiento oficial: https://heraldo.unizar.es/	
2021	
0	
2022	
0	
2023	
Queja 1: por los criterios de evaluación de una asignatura del Grado de Finanzas y Contabilidad.	
2024	
0	
IND-PRE002-4 Número de quejas y sugerencias resueltas.	
2021	
No ha habido.	
2022	
No ha habido.	
2023	
Queja 1: estudiada y resuelta dentro de plazo (20 días).	
2024	
0	

IND-PRE002-5 Número de acciones de mejora propuestas en cada PAIM (**Gráfico 3**).

Campaña 2020 (curso 2019-2020)

87 propuestas. 60 Grado y 27 Máster.

Campaña 2021 (curso 2020-2021)

82 propuestas. 52 Grado y 30 Máster.

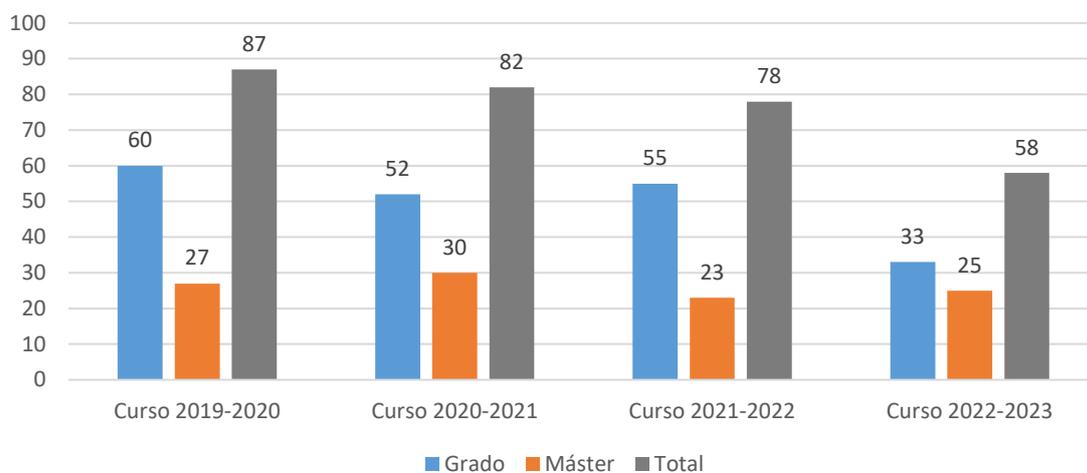
Campaña 2022 (curso 2021-2022)

78 propuestas. 55 Grado y 23 Máster.

Campaña 2023 (curso 2022-2023)

58 propuestas. 33 Grado y 25 Máster.

Gráfico 3. IND-PRE002-5. Nº de acciones de mejora propuestas en los PAIMs



IND-PRE002-6 Número de acciones de los PAIM ejecutadas total o parcialmente (**Gráfico 4**).

Campaña 2020 (curso 2019-2020)

72 ejecutadas total o parcialmente, 2 desestimadas y 13 pendientes. Total 87. El porcentaje de acciones de mejora ejecutadas (total o parcialmente) es el 84,71%. De manera más detallada, las 2 acciones no realizadas en el curso 2019-2020, se referían a modificar cronogramas y carácter de varias asignaturas (MIM) y a iniciar una webgrafía (MSPPS).

Campaña 2021 (curso 2020-2021)

77 ejecutadas total o parcialmente, 3 desestimadas y 2 pendientes. Total 82. El porcentaje de acciones de mejora ejecutadas (total o parcialmente) alcanza un 97,47%. Las 3 acciones desestimadas se vincularon a análisis de tasas de abandono, creación de un Alumni (MIM) y a información sobre empleabilidad (MEC).

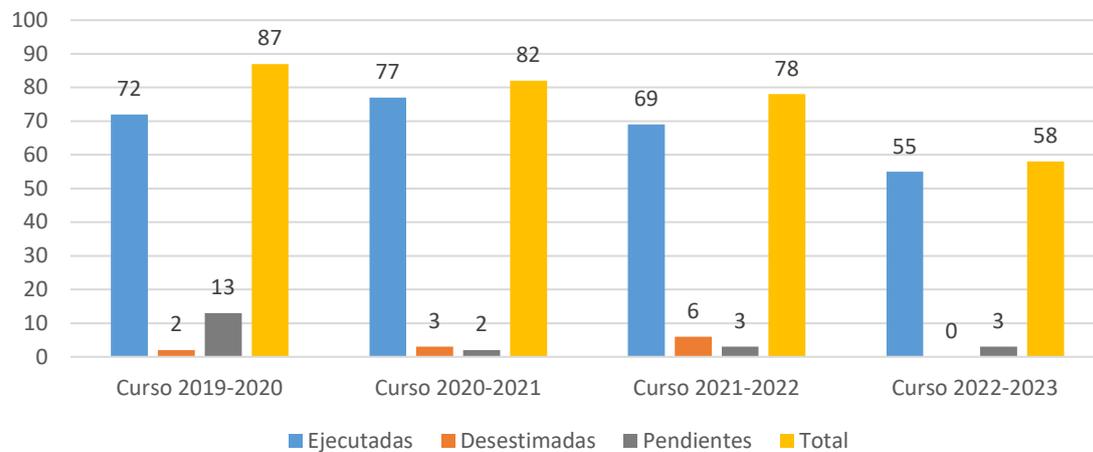
Campaña 2022 (curso 2021-2022)

69 ejecutadas total o parcialmente, 6 desestimadas y 3 pendientes. Total 78. El porcentaje de acciones ejecutadas o en proceso alcanza el 95,83%. Las 6 acciones no realizadas se referían al contenido de guías docentes, al seguimiento de egresados (feedback y linkedin), a la plataforma de elaboración del IEC (ADE), al incremento de información suministrada en inglés (MIM) y, por último, a la adquisición de un programa estadístico (MSPPS).

Campaña 2023 (curso 2022-2023)

55 ejecutadas total o parcialmente, 0 desestimadas y 3 pendientes. Total 58. El porcentaje de acciones ejecutadas o en proceso alcanza el 94,83%. Las 3 acciones pendientes se refieren a aumentar las relaciones con el ámbito laboral y profesional, a Incrementar la tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción y egreso (MEC) y, por último, a la adaptación del título al RD 822/2021 según el calendario acordado entre el centro y el Vicerrectorado de Política Académica (MAu).

Gráfico 4. IND-PRE002-6. N° de acciones de PAIMs ejecutadas total o parcialmente



Las **acciones de mejora** propuestas en los PAIMs de las titulaciones de la Facultad se clasificaron hasta el curso de elaboración 2020-2021 (campaña 2021) en 5 puntos: 0. Acciones de carácter académico y organizativo que no suponían modificación del plan de estudios o de la memoria de verificación; 1. Acciones sobre Infraestructuras y equipamiento; 2. Acciones sobre profesorado; 3. "Otras acciones" y 5. Acciones que suponían una modificación del diseño del título y de su memoria de verificación (Gráficos 5 y 6).

Gráfico 5. Clasificación acciones de mejora propuestas en los PAIMs de Grado

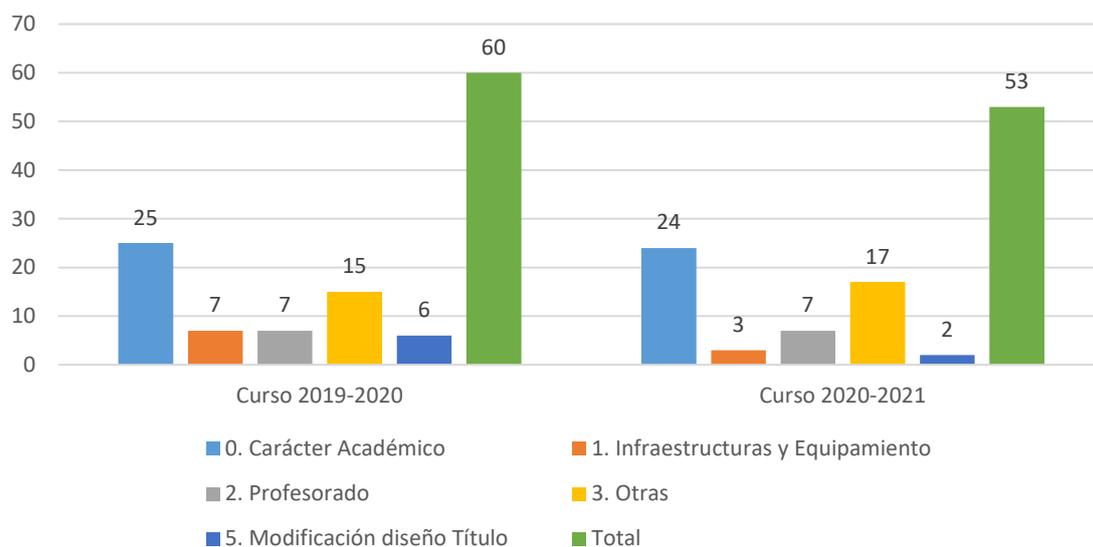
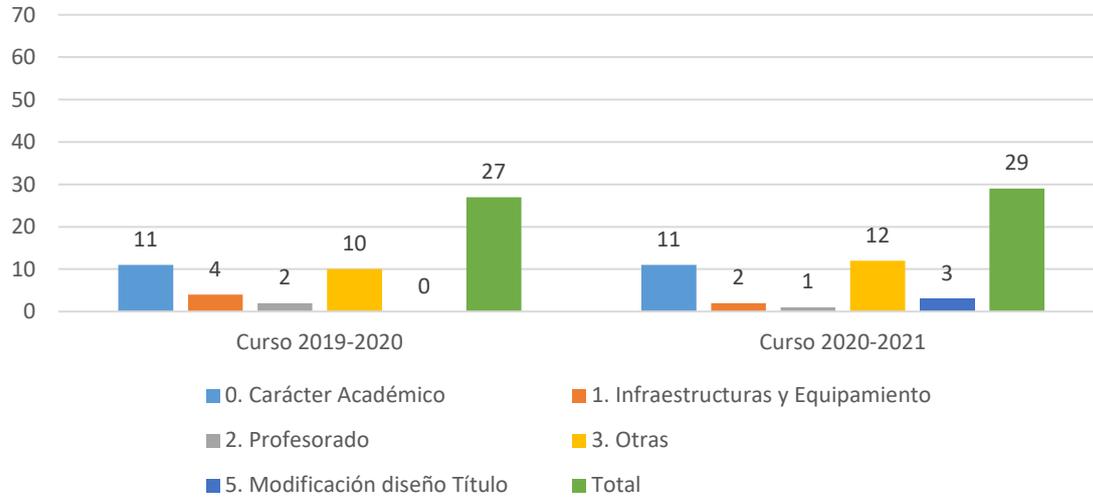


Gráfico 6. Clasificación acciones de mejora propuestas en los PAIMs de Máster



Desde el curso 2021-2022 (campaña 2022) las acciones de mejora propuestas en los PAIMs de las titulaciones de la Facultad se clasificaron en los siguientes **ámbitos de mejora**: 01 Desarrollo del estudio; 02 Información y transparencia; 03 Sistema interno de Garantía de la Calidad; 04 PDI; 05 y 06 Recursos para el aprendizaje; 07 Encuestas y seguimiento de egresados; 99 Otros; M.M.1 Descripción, objetivos formativos y justificación del título; M.M.4. Planificación de las enseñanzas (Gráficos 7 y 8).

Gráfico 7. Clasificación ámbitos de mejora propuestos en los PAIMs de Grado

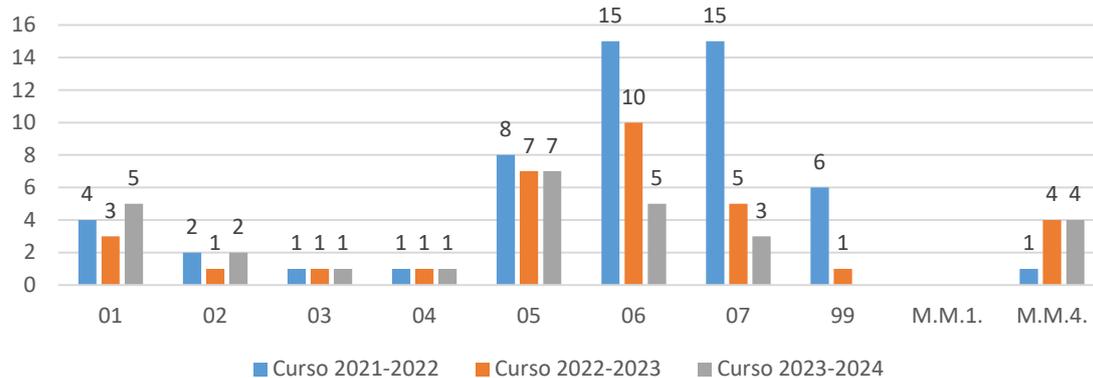
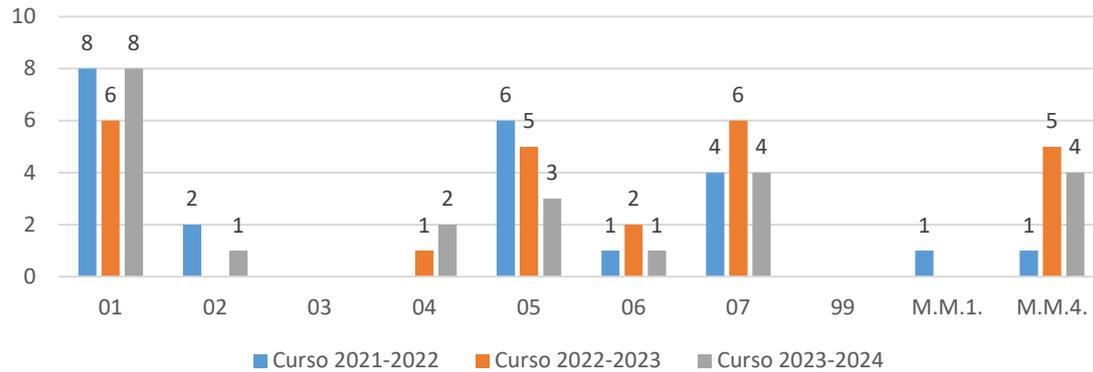


Gráfico 8. Clasificación ámbitos de mejora propuestos en los PAIMs de Máster



IND-PRE002-7 Existencia/no existencia de Informes anuales, elaborados por la CGCG y la CGCM, sobre las actuaciones realizadas y los aspectos fundamentales del PAIM de cada titulación. <https://cloud.unizar.es/>

2021

Sí. Presentados y aprobados en Junta de Facultad el 30 de abril de 2021 (gestor docum. Cloud). De acuerdo al artículo 27.6 del Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza, cada presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad deberá presentar un informe anual sobre las actuaciones realizadas y los aspectos fundamentales del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de cada titulación. Dicho informe deberá ser aprobado por mayoría simple de la Junta.

2022

Sí. Presentados y aprobados en Junta de Facultad el 3 de marzo de 2022 (gestor docum. cloud).

2023

Sí. Presentado y aprobado en Junta de Facultad el 2 de mayo 2023 (gestor docum. cloud). Siguiendo las recomendaciones del Análisis del SGIC, así como de la auditoría interna de junio de 2022, se homogeneizan los informes en uno único a partir del Informe del 2023.

2024

Sí. Presentado y aprobado en Junta de Facultad el 15 de mayo 2024 (gestor documental cloud).

2025

Sí. Presentado y aprobado en Junta de Facultad el 7 de mayo 2025 (gestor documental cloud).

3. PROCEDIMIENTOS CLAVE

3.1. GESTIÓN ACADÉMICA DE LAS TITULACIONES

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRC-001: Elaboración horarios de clase y calendario de pruebas de evaluación global Junio 2023 (v.1).
IND-PRC001-1 Fecha de publicación en la web del Centro de la versión definitiva de los horarios de clase anterior a la fecha de inicio del periodo de matriculación.	
2023 <i>Sí. Junio de 2023. Siguiendo las recomendaciones de la SEC de la ACPUA en su Informe final para la certificación de implantación del SIGC, se diseñó e implantó procedimiento (PRC-001).</i>	
2024 <i>Sí. Junio 2024.</i>	
IND-PRC001-2 Fecha de publicación en la web del Centro de la versión definitiva del calendario de pruebas de evaluación global anterior a la fecha de inicio del periodo de matriculación.	
2023 <i>Sí. Junio 2023.</i>	
2024 <i>Sí. Junio 2024.</i>	
IND-PRC001-3 Número de incidencias, reclamaciones y sugerencias derivadas de la aplicación del procedimiento que den lugar a una modificación del horario de clases.	
2023 <i>0</i>	
2024 <i>0</i>	
IND-PRC001-4 Número de incidencias, reclamaciones y sugerencias derivadas de la aplicación del procedimiento que den lugar a una modificación del calendario de pruebas de evaluación global.	
2023 <i>0</i>	
2024 <i>0</i>	
PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRC-002: Elaboración, evaluación y gestión de los Trabajos Fin de Estudios Actualizado marzo 2022 (v.2).
IND-PRC002-1 Nº de TFG y TFM aprobados por titulación y curso académico (Gráficos 9 y 10).	
2020-2021 <i>ADE(244), DADE(72), Economía (112), FICO(67), MIM(94), MAu(28), MCF(8), MDEM(15), MEc(19), MSPPS(11). Total TFG 589 y TFM 81.</i>	
2021-2022 <i>ADE(232), DADE(75), Economía (94), FICO(70), MIM(97), MAu(25), MCF(9), MDEM(15), MEc(6), MSPPS(13). Total TFG 568 y TFM 68.</i>	
2022-2023 <i>ADE(248), DADE(68), Economía (93), FICO(42), MIM(94), MAu(31), MCF(14), MDEM(14), MEc(11), MSPPS(13). Total TFG 545 y TFM 83.</i>	
2023-2024 <i>ADE (217), DADE (61), Economía (80), FICO (35), MIM (97), MAu (28), MCF (20), MDEM (11), MEc (9), MSPPS (10). Total TFG aprobados 490 y TFM 78.</i>	

Gráfico 9. IND-PRC002-1. N° de TFG aprobados por titulación y curso

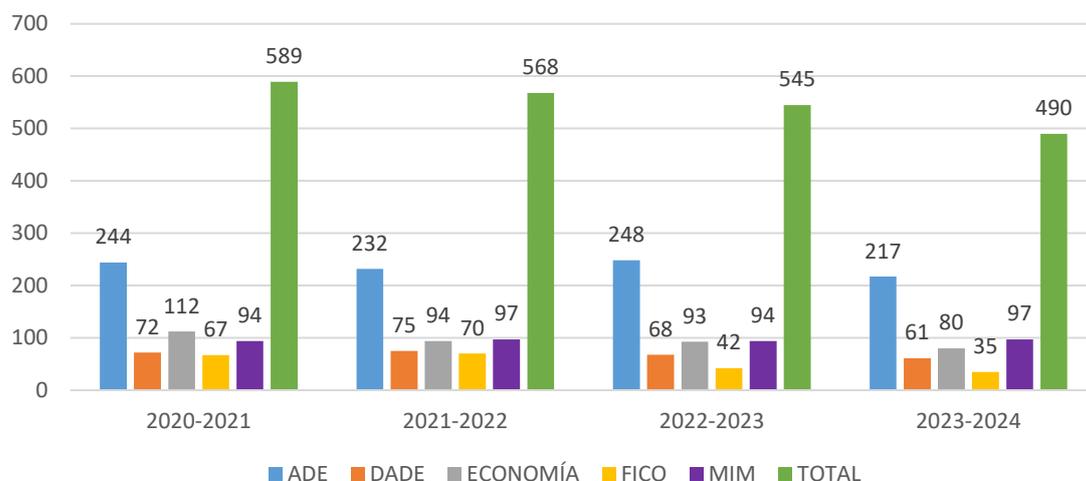
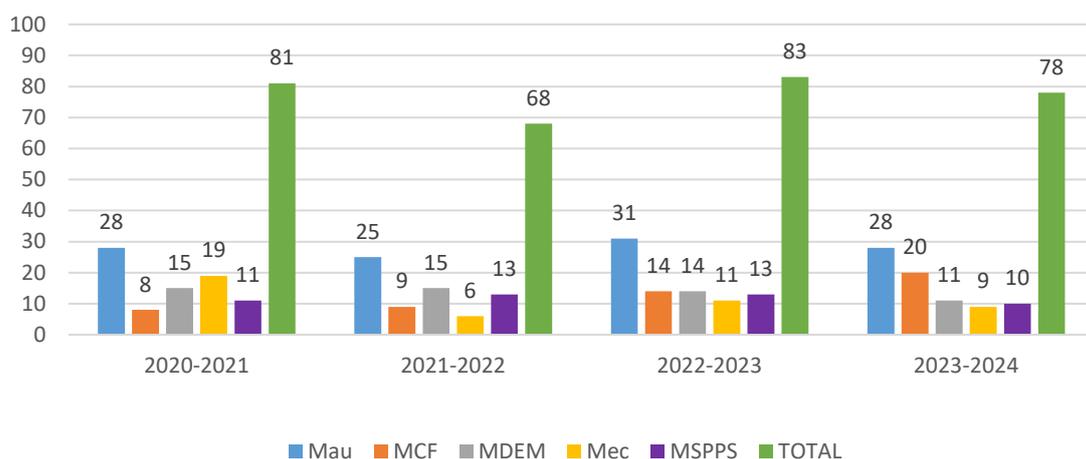


Gráfico 10. IND-PRC002-1. N° de TFM aprobados por titulación y curso



IND-PRC002-2 Número de incidencias, reclamaciones y sugerencias derivadas de la aplicación del procedimiento.

2020-2021

ADE(0), DADE(0), Economía (0), FICO(0), MIM(0).

2021-2022

ADE(0), DADE(0), Economía (0), FICO(0), MIM(0).

2022-2023

ADE(0), DADE(0), Economía (0), FICO(0), MIM(0).

IND-PRC002-3 Número de TFG que han elegido línea utilizando Moodle (Gráfico 11).

2020-2021

ADE(311), DADE(76), Economía (136), FICO(99), MIM(114). Total 736.

2021-2022

ADE(323), DADE(79), Economía (131), FICO(102), MIM(122). Total 757.

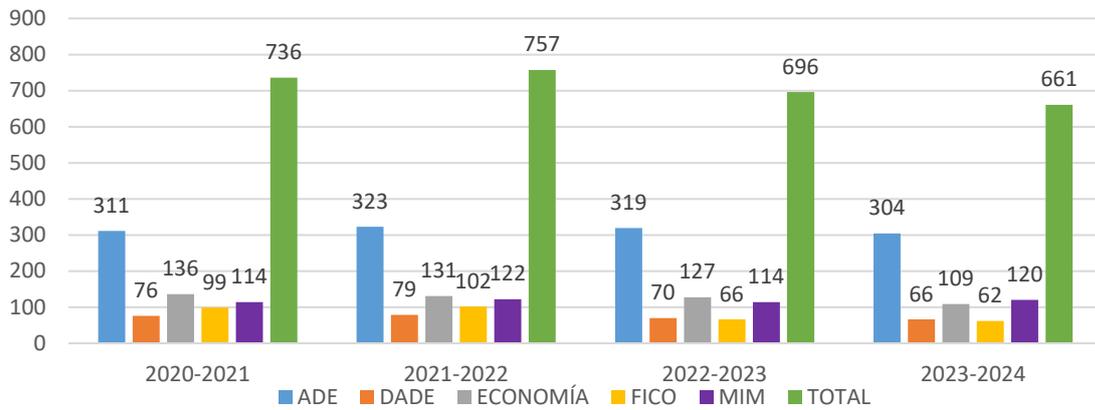
2022-2023

ADE(319), DADE(70), Economía (127), FICO(66), MIM(114). Total 696.

2023-2024

ADE (304), DADE (66), Economía (109), FICO (62), MIM (120). Total 661.

Gráfico 11. IND-PRC002-3. Nº de TFG que han elegido línea utilizando MOODLE

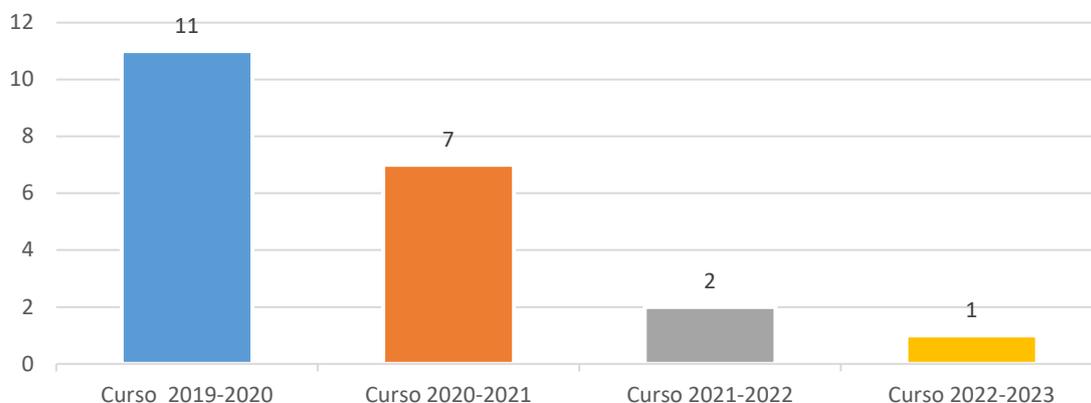


4. PROCEDIMIENTOS DE APOYO

4.1. GESTIÓN DE RECURSOS: HUMANOS/MATERIALES

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRA-001: Gestión de recursos materiales y servicios Actualizado en mayo del 2024 (v.2).
IND-PRA001-1 Número de sugerencias de mejora relativas a los recursos materiales y servicios que se incluyan en los PAIM (Gráfico 12).	
<p>Campaña 2020 (curso 2019-2020) Total 11. Para los estudios de Grado consistieron en mejora del equipamiento docente y confort en las aulas; mejora del equipamiento para docencia en streaming; mejora de la instalación eléctrica de la Facultad; mejora de la red wifi; adaptación de las infraestructuras a la enseñanza presencial y no presencial. Para los estudios de Máster radicaron en la renovación de equipos de las Aulas de Informática (MCF), mejora de aula (Mau), conveniencia de nuevas herramientas antiplagio y solicitud aula nueva para el segundo semestre(MDEM).</p>	
<p>Campaña 2021 (curso 2020-2021) Total 7. Las sugerencias de mejora para Grado radicaron en continuar con la mejora de la red wifi, del equipo docente y del confort en las aulas; en adaptar las infraestructuras a las necesidades actuales; adaptación de las aulas para la docencia semipresencial y por streaming; y, por último, sustitución de mobiliario de las aulas y renovación de los equipos informáticos. Para los estudios de Máster consistieron en renovación del proyector del aula de informática y en dotación de más conexiones eléctricas en el Aula M1.</p>	
<p>Campaña 2022 (curso 2021-2022) Total 2. Dotar al MUA de una herramienta de consulta especializada y de calidad que puedan usar tanto alumnos como profesores y adquisición del programa estadístico SPSS para el análisis de datos cuantitativos en ciencias sociales (desestimada por ya contarse con ese recurso en las aulas donde se imparte la titulación).</p>	
<p>Campaña 2023 (curso 2022-2023) La única acción ha sido ejecutada. Consistía en continuar dotando al MUa de una herramienta de consulta especializada y de calidad que pueden usar tanto alumnos como profesores.</p>	

Gráfico 12. IND-PRA001-1 Nº sugerencias de mejora relativas a recursos materiales y servicios incluidas en los PAIMs



IND-PRA001-2 Número de sugerencias de mejora atendidas relativas a los recursos materiales y servicios (**Gráfico 13**).

Campaña 2020 (curso 2019-2020)

Las 11 acciones que se incluían en el PAIM han sido ejecutadas.

Campaña 2021 (curso 2020-2021)

Las 7 acciones que se incluían en el PAIM han sido ejecutadas.

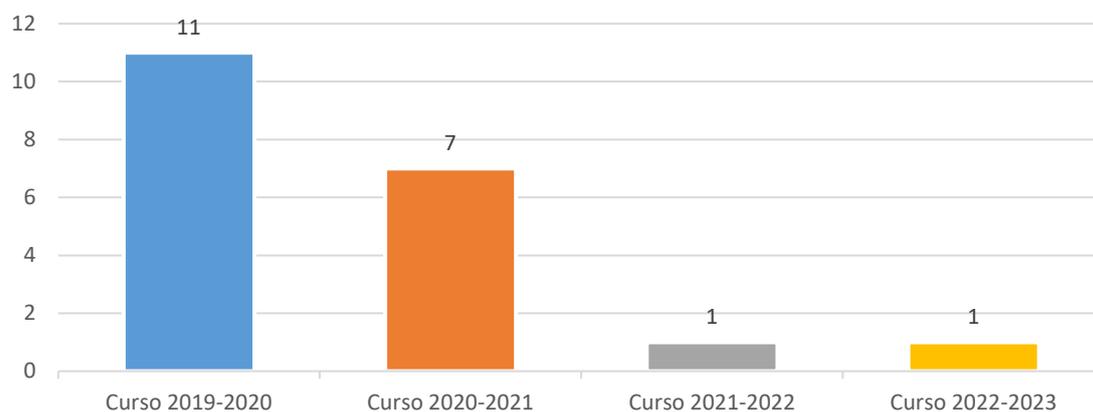
Campaña 2022 (curso 2021-2022)

Tan solo 1 acción, la adquisición de la licencia del paquete informático SPSS, ha sido desestimada al contar con ese recurso en las aulas de informática donde se imparte esta titulación.

Campaña 2023 (curso 2022-2023)

La única acción que se incluía ha sido ejecutada. Consiste en continuar dotando al MUA de una herramienta de consulta especializada y de calidad que puedan usar tanto alumnos como profesores.

Gráfico 13. IND-PRA001-2. Nº sugerencias de mejora atendidas relativas a recursos materiales y servicios



IND-PRA001-3 Número de quejas y sugerencias recibidas, estudiadas y atendidas en relación con los recursos materiales y servicios (**Gráfico 14**).

2021

5. Quejas sobre solapamiento de exámenes, Certificado de notas, funcionamiento de cámaras en las aulas y sobre el espacio fiambrera y su limpieza.

2022

2. 1 queja: por señalización en una ventana de la biblioteca. 1 sugerencia: petición de una pantalla para ver el mundial de fútbol.

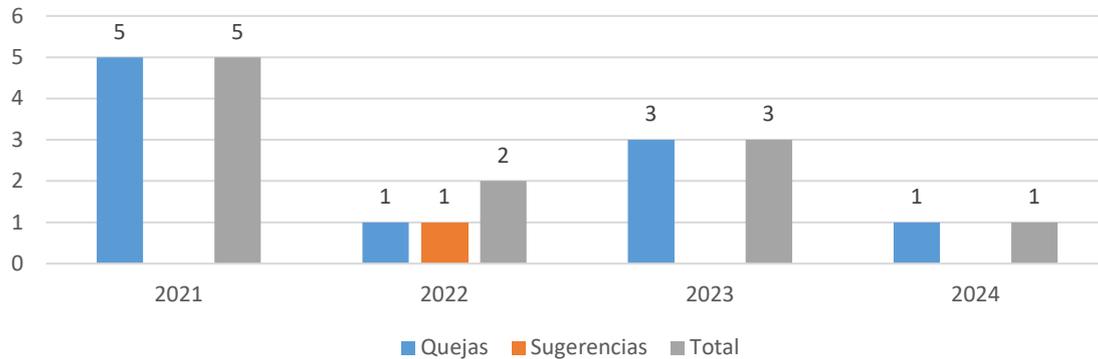
2023

3. quejas: por los criterios de evaluación de asignaturas, por la falta de mobiliario adaptado a personas zurdas y por algún error ortográfico en las RRSS Institucionales. Todas ellas estudiadas y resueltas dentro de plazo (20 días).

2024

1 queja: aviso avería de la fuente de agua de la 2ª planta. 1, estudiada y resuelta dentro de plazo (20 días).

Gráfico 14. IND-PRA001-3. Nº quejas y sugerencias recibidas, estudiadas y atendidas en relación con los recursos materiales y servicios

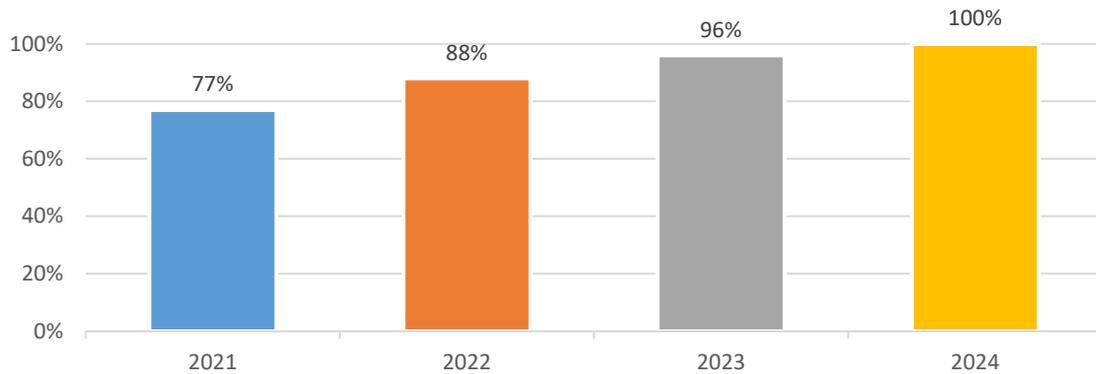


4.2. EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRA-002: Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC Actualizado en mayo del 2025 (v.2).
IND-PRA002 Relación entre el número de documentos de los procesos y procedimientos archivados y los que deberían estarlo si la implantación del SGIC fuese completa.	
2021	100%. Hoja de control de registros, Lista maestra de documentos.
2022	100%. Hoja de control de registros, Lista maestra de documentos e Informe de registro electrónico (2022).
2023	100%. Hoja de control de registros, Lista maestra de documentos e Informe de registro electrónico (2024).
2024	100%. Hoja de control de registros, Lista maestra de documentos e Informe de registro electrónico (2025). A partir del año 2024 la documentación se archiva en https://cloud.unizar.es/ (anteriormente se utilizaba alfresco).

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRA-004: Control de indicadores Actualizado en junio del 2025 (v.4).
IND-PRA004 Porcentaje de indicadores publicados en plazo (Gráfico 15).	
2021	77%. De los 20 indicadores, seis no se midieron en plazo: https://fecem.unizar.es/sites/fecem/files/users/calidad/a-pra004-4_resultados_indicadores2.pdf
2022	88%. De los 20 indicadores, cuatro no se midieron en plazo: https://fecem.unizar.es/sites/fecem/files/users/calidad/A-PRA004-4%202022%20RESULTADOS%20INDICADORES.pdf
2023	96%. Todos medidos salvo el IND-PRA005-7. Publicados en la web el 10 de abril de 2024: https://fecem.unizar.es/sites/fecem/files/users/calidad/A-PRA004-4%202023%20RESULTADOS%20INDICADORES.pdf
2024	100%. Todos medidos en plazo y publicados en la web el 8 de abril de 2025: https://fecem.unizar.es/sites/fecem/files/users/calidad/resultados_indicadores_fecem_2024.pdf

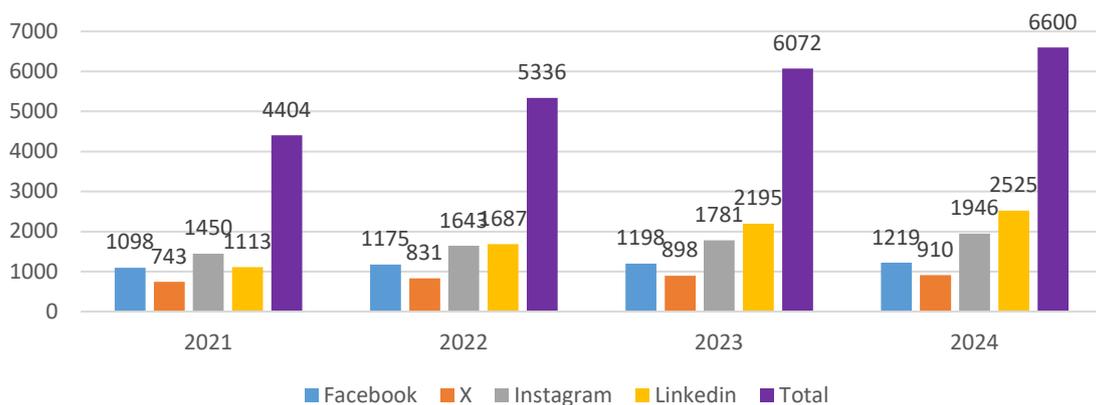
Gráfico 15. IND-PRA004. Porcentaje de indicadores publicados en plazo



4.3. INFORMACIÓN PÚBLICA

PROCEDIMIENTO / Ficha indicador	PRA-005: Comunicación interna y externa Actualizado en abril de 2024 (v.2).
IND-PRA005-1 Número de seguidores en redes sociales de la Facultad (Gráfico 16).	
2021 Facebook (1.098), X (743), Instagram (1.450), LinkedIn (1.113). Total 4.404.	
2022 Facebook (1.175), X (831), Instagram (1.643), LinkedIn (1.687). Total 5.336.	
2023 Facebook (1.198), X (898), Instagram (1.781), LinkedIn (2.195). Total 6.072.	
2024 Facebook (1.219), X (910), Instagram (1.946), LinkedIn (2.525). Total 6.600.	

Gráfico 16. IND-PRA005-1. N.º de seguidores en redes sociales de la Facultad



IND-PRA005-2 Número de posts en redes sociales de la Facultad (**Gráfico 17**).**2021**

Facebook (285), X (336), Instagram (129), LinkedIn (122). Total 872.

2022

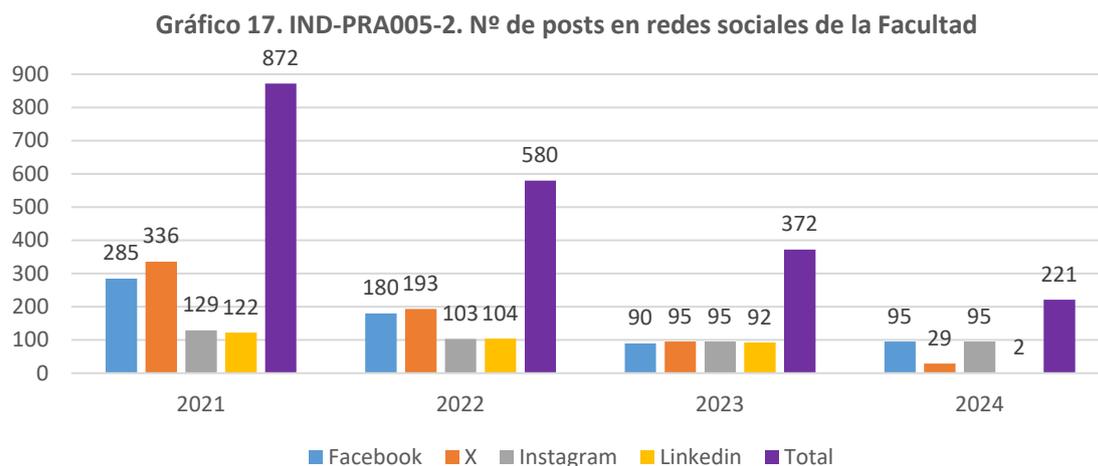
Facebook (180), X (193), Instagram (103), LinkedIn (104). Total 580.

2023

Facebook (90), X (95), Instagram (95), LinkedIn (92). Total 372.

2024

Facebook (95), X (29), Instagram (95), LinkedIn (2). Total 221.

IND-PRA005-3 Número de lectores de El Semestre Económico y Empresarial (**Gráfico 18**).**2021**

1.420 Números 53 y 54.

2022

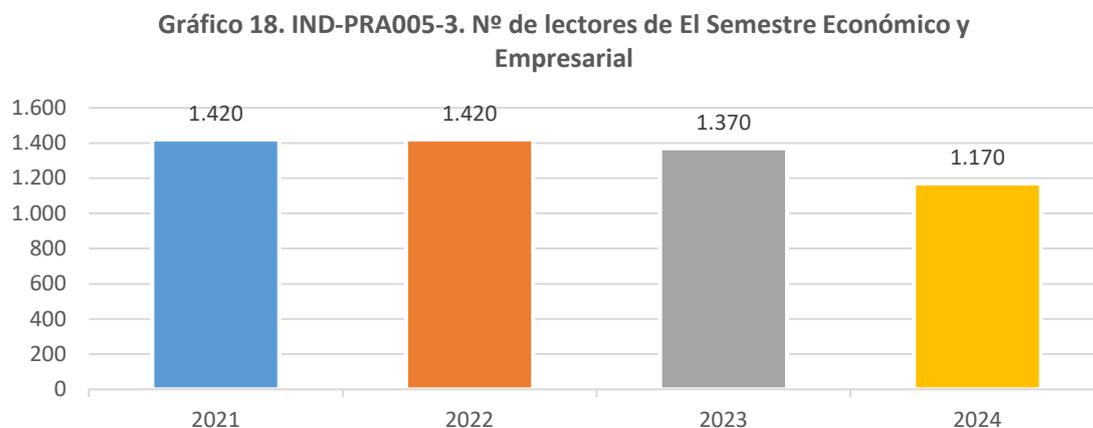
1.420 Números 55 y 56.

2023

1.370 Números 57 y 58.

2024

1.170 Números 59 y 60.



IND-PRA005-4 Número de actividades (transferencia, difusión, culturales..) recogidas en El Semestre Económico y Empresarial (**Gráfico 19**).

2021

Transferencia (139), Difusión (217), Culturales (7). Total 363.

2022

Transferencia (102), Difusión (179), Culturales (17). Total 298.

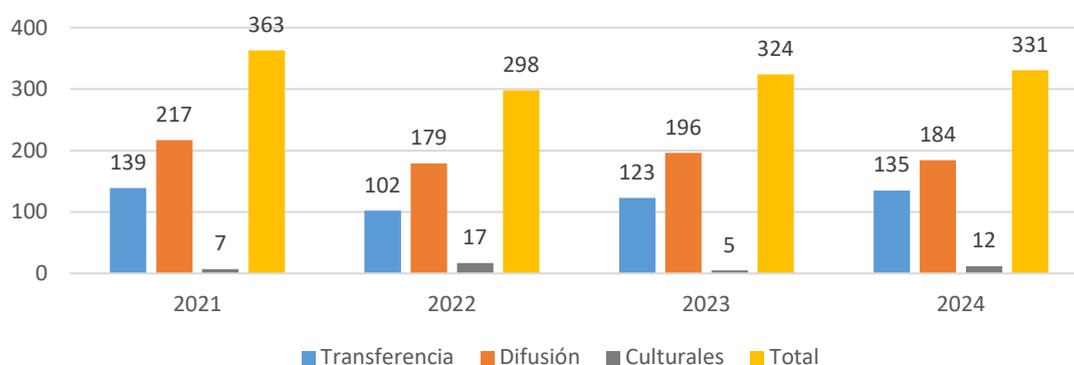
2023

Transferencia (123), Difusión (196), Culturales (5). Total 324.

2024

Transferencia (135), Difusión (184), Culturales (12). Total 331.

Gráfico 19. IND-PRA005-4. N° de actividades recogidas en El Semestre Económico y Empresarial



IND-PRA005-5 Número de visitas a la página web de la Facultad (**Gráfico 20**).

2021

Número de visitas: 279.338. Páginas vistas: 614.263.

2022

Número de visitas: 277.189. Páginas vistas: 564.766.

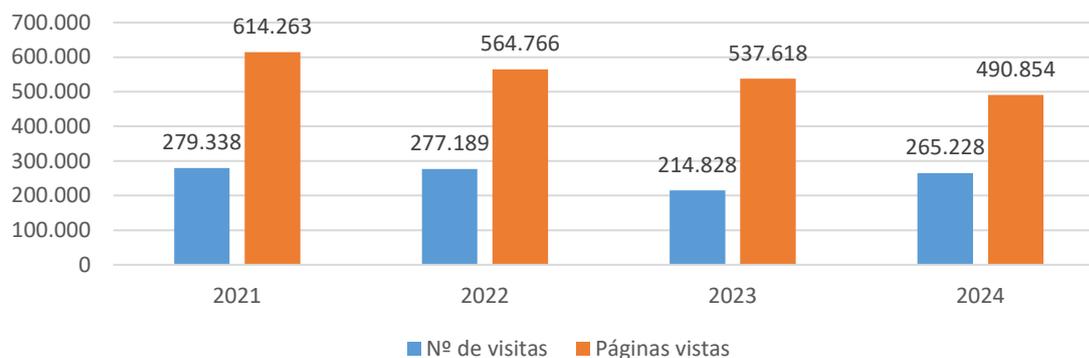
2023

Número de visitas: 214.828. Páginas vistas: 537.618.

2024

Número de visitas: 265.228. Páginas vistas: 490.854.

Gráfico 20. IND-PRA005-5. N° de visitas a la página web de la Facultad



IND-PRA005-6 Número de sugerencias, propuestas o quejas recibidas (**Gráfico 21**).**2021**

6: 5 quejas: por solapamiento de exámenes, por funcionamiento de alguna cámara en las aulas, por la expedición de un certificado académico de notas, por falta de mobiliario y por la limpieza del espacio fiambra. 1 sugerencia: por pago aplazado.

2022

3: 1 queja: por señalización en una ventana de la biblioteca. 1 sugerencia: petición de una pantalla para ver el mundial de fútbol. 1 felicitación: para el personal de conserjería del Centro.

2023

3 quejas: por los criterios de evaluación de asignaturas, por la falta de mobiliario adaptado a personas zurdas y por algún error ortográfico en las RRSS Institucionales. Todas ellas estudiadas y resueltas dentro de plazo (20 días).

2024

2: 1 queja: aviso avería de la fuente de agua de la 2ª planta. 1 sugerencia: derivada al órgano competente (feuz). Todas ellas estudiadas y resueltas dentro de plazo (20 días).

Gráfico 21. IND-PRA005-6. Nº Quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas



IND-PRA005-7 Consultas formuladas a través del correo electrónico institucional.

2021

100% de las consultas formuladas a través del correo institucional direcemz@unizar.es resueltas en un plazo o igual o inferior a dos días laborables.

2022

100% de las consultas formuladas a través del correo institucional direcemz@unizar.es resueltas en un plazo o igual o inferior a dos días laborables.

2023

En abril de 2024 el PRA-005 se modificó eliminando 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.

2024

Indicador suprimido (abril 2024).

5. CONCLUSIONES

El presente Informe tiene un doble objetivo. En primer lugar, mostrar la evolución de los indicadores/resultados de los procedimientos con el objeto de mejorar la calidad del centro. En segundo lugar, servir de herramienta para evaluar el propio diseño, la conveniencia y la implantación de tales procesos con el objeto de mejorarlos. Esto permite una reflexión crítica sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), su adecuación y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.

El análisis de los datos recopilados desde 2020 en relación con los compromisos establecidos en los procedimientos de la Facultad de Economía y Empresa proporciona información relevante para orientar la mejora continua. La evaluación de los 28 indicadores de calidad confirma que, en general, los servicios se están prestando conforme a los estándares definidos.

5.1. PROCEDIMIENTOS E INDICADORES

A lo largo del periodo analizado, se han llevado a cabo diversas revisiones y actualizaciones de procedimientos, entre los que destacan:

- **PRE-001:** Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad y **PRE-002:** Gestión de la calidad de las titulaciones: revisados para adaptarse a las nuevas versiones de procedimientos generales de la Universidad (Q212:Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario y Q214: Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario).
- **PRE-004:** Revisión del sistema de garantía interna de calidad del centro: modificado para integrarlo en el Informe de Gestión y Programa de Actuación para su consideración y aprobación por la Junta de Facultad a la que se habrá invitado a representantes de otros grupos de interés tal como establece el procedimiento PRE-003: Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación.
- **PRC-002:** Elaboración, evaluación y gestión de los trabajos fin de estudio: en su última versión se modificó la normativa y el procedimiento para incorporar defensa pública ante director.
- **PRA-001:** Gestión de los recursos materiales y servicios: actualizado para modificar normativa, definiciones, reserva de espacios, anexos y revisión de lenguaje inclusivo.
- **PRA-002:** Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC: en su última versión se modificó la normativa, denominaciones, diagramas de flujo, anexos y formato.
- **PRA-004:** Control de indicadores: revisado para modificar la normativa, seguimiento de indicadores, diagrama de flujo, anexos y adaptación a la IT001 de la Universidad de Zaragoza.
- **PRA-005:** Comunicación interna y externa: revisión de denominaciones, diagrama de flujo y seguimiento.

- **ITA-005-001:** Gestión de la página de la página web del centro: actualización denominaciones y tabla, incluyendo nuevos datos a publicar.

Además, en junio de 2023 se diseñó e implantó un nuevo procedimiento (**PRC-001:** Elaboración de horarios de clase y del calendario de pruebas de evaluación global), siguiendo las recomendaciones de la Subcomisión de Evaluación de los Centros (SEC) de la ACPUA en su Informe final para la certificación de implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad.

Asimismo, siguiendo las indicaciones contenidas en el Informe de Auditoría Interna (junio de 2022), se eliminó el procedimiento PRA-003: auditorías internas, por la aprobación del procedimiento general de la Universidad Q318 [Sin efecto desde 15-4-2024. Sustituido por el procedimiento estratégico Q215: Auditoría interna implantación SIGC centros).

Igualmente, se han llevado a cabo diversas revisiones y actualizaciones de indicadores. En concreto:

- Se han revisado los indicadores **IND-PRE002-5**, **IND-PRE002-6** e **IND-PRC002-3** (simplificación de la forma de cálculo y responsables), así como **IND-PRA001-1**, **IND-PRA001-2**, **IND-PRC002-1**, **IND-PRC002-2** e **IND-PRA004** (simplificación de la forma de cálculo de los indicadores).
- Se han suprimido los indicadores **IND-PRA003** (PRA-003: auditoría interna) e **IND-PRA005-7** (consultas por correo institucional, PRA-005: comunicación interna y externa, debido a la imposibilidad de realizar un seguimiento fiable).

Por último, se ha realizado la migración de los documentos del SIGC 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): <https://cloud.unizar.es/>.

5.2. VALORACIÓN GLOBAL

En relación a los **Procedimientos Estratégicos:**

- Se observa una mejora progresiva y sostenida en el cumplimiento de los objetivos incluidos en el Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA).
- La Política de Calidad y los Objetivos de Calidad han sido revisados anualmente, aprobándose actualizaciones cuando ha sido necesario. La Facultad demuestra un trabajo sistemático en los Objetivos de Calidad, situándose el porcentaje de Objetivos alcanzados o en desarrollo entre el 84% y el 100%.
- Los indicadores relativos a la gestión de la calidad de las titulaciones reflejan una adecuada gestión: Presentación de informes (IEC/PAIM) en plazo desde 2021; conservación completa de actas; muy baja incidencia de quejas y resolución dentro de plazo; elevado porcentaje de ejecución de acciones de mejora ($\geq 94\%$); e informes anuales de las Comisiones de Garantía de la Calidad, con mejora en su homogeneización desde 2023.

En relación a los Procedimientos Clave:

- Desde la implantación del procedimiento PRC-001, se ha cumplido con la publicación en plazo tanto de los horarios como de los calendarios de pruebas de evaluación, asegurando que dicha información esté disponible antes del inicio del periodo de matriculación. Además, no se han registrado incidencias, reclamaciones ni sugerencias vinculadas a este procedimiento, lo que refleja un diseño adecuado y una coordinación efectiva entre los responsables implicados.
- A lo largo de los cuatro últimos cursos académicos, el número de TFG y TFM aprobados por titulación ha sido, en general, similar, sin grandes variaciones. En este periodo no se han registrado incidencias, reclamaciones ni sugerencias relacionadas con el procedimiento, lo que refuerza la percepción de su correcta implementación.

En relación a los Procedimientos de Apoyo:

- Respecto al procedimiento PRA-001 sobre gestión de recursos materiales y servicios, se observa una tendencia decreciente en el número de propuestas registradas. Prácticamente la totalidad de las sugerencias incluidas en los distintos PAIM han sido atendidas, con una tasa de ejecución cercana al 100%. Por otro lado, las quejas y sugerencias han sido escasas y siempre resueltas dentro del plazo reglamentario, lo que refleja una gestión eficaz de la atención a la comunidad educativa.
- En relación a la documentación del SIGC, los resultados muestran un cumplimiento del 100% en todos los años analizados, evidenciando una sistemática rigurosa de archivo y control documental.
- El control de indicadores muestra una evolución positiva en la publicación en plazo de los mismos, pasando de un 77% en 2021 a un 100% en 2024. Esta tendencia confirma una mejora sostenida en la gestión de datos y en el compromiso institucional con la transparencia y el seguimiento de resultados.
- En relación a la comunicación interna y externa (PRA-005) se observa un crecimiento constante en el número total de seguidores en redes sociales, superando los 6.600 en 2024, lo que indica un creciente interés y vinculación de la comunidad con los canales digitales del Centro a pesar de que el número de publicaciones ha descendido desde 2021. La comunicación a través de otras vías como El Semestre Económico y Empresarial es igualmente relevante. En lo que respecta a la atención a quejas, sugerencias y consultas, se ha mantenido una respuesta sistemática y dentro de los plazos establecidos, lo que denota un compromiso con la calidad en la atención.