

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Facultad de Empresa y Gestión Pública

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>1</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	Enero_noviembre_2021
<b>Fecha del informe:</b>	22_11_2021
<b>Fecha del último informe:</b>	



**Universidad**  
Zaragoza

1542

## 0. Actividad de la Comisión de Calidad de los Servicios

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	3
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	19-11-2021

## 1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>Tipo 1. Información y atención al usuario</b>				
Mantener actualizado en la página web del centro un apartado para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ofrezca iniciativas e información actualizada relativa a los ODS.	Número de actualizaciones realizadas	11 anual	11	 Se ha realizado una actualización por mes
Colaborar en las jornadas de bienvenida para los nuevos estudiantes proporcionando información sobre los distintos servicios de la FEGP.	Número de sesiones realizadas	Participación en la sesión anual	Se ha participado en la sesión anual	
<b>Tipo 2. Servicios relacionados con la Gestión Académica</b>				
Expedición y entrega a los interesados de certificaciones académicas en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos en plazo	95%	98%	
Tramitación de las solicitudes de títulos académicos y Suplementos Europeos al Título. Envío a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días desde la solicitud.	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	100%	98%	
Publicación en web de los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio	Porcentaje de procesos publicados en plazo	90%		Se ha alcanzado el objetivo, pero no se ha reflejado el indicador en una evidencia contrastable.

Tipo 3. Servicios relacionados con Gestión Económica				
Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado	90%	56%	 Se ha de cambiar el estándar de calidad dado que el plazo ha de contar con que la documentación presentada esté completa (faltaban datos como IBAN, firma, titular cuenta, etc.)
Tramitar las liquidaciones de ingresos en la primera semana del mes siguiente al que se liquida, siempre que se disponga de la hoja de cobro correspondiente.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plaza.	90%	91%	
Tipo 4. Servicios relacionados con la Seguridad y Salud				
Cumplimiento del protocolo de evacuación de edificios.	Valoración del informe del simulacro de evacuación	Valoración del informe del simulacro de evacuación anual realizado por la UPRL		No se puede comprobar porque no se han realizado los simulacros por la pandemia
Tipo 5. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia				
Cumplimentar los partes de mantenimiento en el mismo día en que se comunique la incidencia	Número de partes de mantenimiento cumplimentados en el día de su solicitud	90%	100%	 Se ha cumplido, si bien hay que reflejar el indicador en soporte informático (hasta ahora en papel) para poder realizar un mejor seguimiento
Tipo 6. Servicios de Biblioteca				
Disponer en Biblioteca de, al menos, un ejemplar de la bibliografía básica recomendada por los profesores para las asignaturas con docencia en nuestra Facultad	Porcentaje de bibliografía básica recomendada sobre el total disponible en la Biblioteca de la FEGP	100%	100%	 A excepción de ejemplares cuya adquisición es imposible por no estar ya a la venta en el mercado (descatalogados)

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 6	75 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	12,5 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	12,5 %

Hay dos indicadores que quedarían fuera del resumen:

- El relativo al compromiso de “*Publicación en web de los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio*” presenta el problema de la justificación de los datos. Se han publicado los procesos. De hecho, la mayoría se publican de manera centralizada: plazos de acceso, admisión, matrícula, ampliación de matrícula, etc. Además, nosotros ponemos un recordatorio en nuestra página web al inicio del plazo.

No obstante, la variedad de procesos académicos y administrativos, así como las diferentes fuentes de información en las que se publican, hace que se haya decidido modificar este indicador y sustituirlo por otro que permita un mejor seguimiento.

- El relativo al compromiso de “*Cumplimiento del protocolo de evacuación de edificios*” no se ha podido constatar por no haberse efectuado los simulacros de evacuación debido a la pandemia

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido sugerencias y quejas por medios de los que queden constancia. Es cierto que el funcionamiento de la calefacción ha implicado algunas quejas de los usuarios porque ha fallado la instalación, si bien el Servicio de Mantenimiento ha atendido las peticiones de intervención con diligencia.

Se recibió una felicitación del Presidente del Tribunal nº 10 de la EVAU por la colaboración durante las pruebas celebradas en la Facultad de Empresa y Gestión Pública.

## 3. Acciones de mejora propuestas

Se proponen las siguientes acciones de mejora:

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Recabar más información de la satisfacción de los usuarios	Se colocará en la Secretaría de la Facultad de Empresa y Gestión Pública un buzón para que los usuarios puedan opinar (mediante encuesta con emoticonos) sobre la atención prestada	Administradora	01/12/2021	28/02/2022	ALTA
Difusión Reprografía	Se intentará dar a conocer mejor la labor del Área de Impresión y Edición, dando a conocer sus servicios por diferentes medios de difusión (web, email, folletos...)	Administradora	01/12/2021	31/05/2022	MEDIA
Exposiciones relacionadas con ODS	Se intentará realizar al menos una exposición al año en materia de ODS o de Igualdad para contribuir a su difusión	Director de Biblioteca	01/12/2021	30/11/2022	BAJA

#### 4. Actualización de la Carta de servicios

Tras analizar nuevamente la Carta de Servicios una vez estudiados los distintos indicadores se ha decidido realizar las siguientes modificaciones:

En el apartado 5. *Relación de Servicios Prestados*, punto 6. *Servicios relacionados con la seguridad y salud* consideramos que se podría añadir el siguiente punto:

- Gestión de las actuaciones de emergencia: evacuaciones, avisos en casos de emergencia.

Por otro lado, la Comisión de Garantía de la Calidad de los Servicios, ha decidido realizar las siguientes modificaciones en los indicadores:

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Medida a adoptar	Observación
Publicación en web de los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio	Porcentaje de procesos publicados en plazo	90%	Suprimir el indicador	Resulta laborioso e incierto la fecha de publicación de todos los procesos sobre todo porque los principales (acceso, admisión, matrícula, etc.) se publican desde Servicios Centrales
Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado	90%	Modificación	Se ha de cambiar el estándar de calidad dado que el incumplimiento del plazo ha dependido muchas veces de una documentación incompleta por parte del solicitante. Por ello, querríamos añadir al compromiso " <i>siempre y cuando la documentación presentada esté conforme</i> "

Por otro lado, con el fin de que en el proceso de Calidad se vean implicadas el máximo de personas, hemos decidido incorporar un compromiso que afecta al Área de Impresión y Edición y otros que afectan al Técnico Especialista de Informática y al Técnico Especialista en Medios Audiovisuales, quienes prestan sus servicios en nuestro Centro. Dichos compromisos son:

Tipo 5. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia				
Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Medida a adoptar	Observación
Área de Impresión y Edición. Mantener de forma permanente para venta un stock adecuado de todos los títulos de la editorial Prensas Universitarias de la UZ, vinculados con los estudios que se imparten en el Campus de Huesca.	Porcentaje de títulos a la venta	90%	Incluir como nuevo compromiso	Se llevará un registro de los títulos disponibles, los vendidos y los repuestos
Área de Impresión y Edición. Realizar los encargos solicitados de manera telemática (on line) en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud.	Porcentaje de encargos realizados en el plazo	90%	Incluir como nuevo compromiso	
Revisar las instalaciones audiovisuales (proyectors, micrófonos, set de grabación) con el fin de detectar posibles fallos de funcionamiento	Número de revisiones realizadas	Tres al año	Incluir como nuevo compromiso	Se registrarán en una hoja de cálculo las revisiones efectuadas
Revisar los equipos informáticos dedicados a la docencia en aulas (puestos del profesor y aulas de informática) con el fin de detectar posibles fallos de funcionamiento	Número de revisiones realizadas	Tres al año	Incluir como nuevo compromiso	Se registrarán en una hoja de cálculo las revisiones efectuadas

En el plazo de 1 mes se redactará la versión 1.1 de la carta, con las modificaciones mencionadas, para su revisión y aprobación.