

Informe de seguimiento de la carta de servicios

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA



5ed668091d3ed0038d726723f5edf188

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5ed668091d3ed0038d726723f5edf188>

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	01/2021 A 11/2021
Fecha del informe:	28/01/2022
Fecha del último informe:	----



1542

Universidad
Zaragoza

CSV: 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL	Administrador	03/02/2022 11:25:00	

1. Actividad de la Comisión de calidad

La Carta de Servicios de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza fue aprobada en abril de 2021, por lo que se ha realizado en enero de 2022 su primer informe de seguimiento, que comprende el periodo entre enero y noviembre de 2021.

Tenemos algunos indicadores con una frecuencia de medición de curso académico y otros de medición anual, así que en alguno de ellos no hemos podido tener información completa.

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	4
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	23/12/2021

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO				
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 competente.	Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables.	95%	100% 	
Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico institucional en un plazo máximo de dos días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través del correo electrónico, resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables.	95%	Nº de consultas contestadas: 5.501 100% 	Hay una persona encargada de contestar a diario los correos de las Secretarías, atendiendo a las consultas genéricas y a las demás, derivándolas al resto del personal.

CSV: 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL	Administrador	03/02/2022 11:25:00	



5ed668091d3ed0038d726723f5edf188

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5ed668091d3ed0038d726723f5edf188>

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UZ				
Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el registro, en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo.	100%	100% Nº de asientos entrada: 4583 	Hay una persona encargada en las Secretarías de la tramitación del registro a diario.
GESTION ACADÉMICA				
Expedición y entrega de certificados.	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.	95%	93,10% 493 certificados expedidos / 459 en plazo. 	La desviación corresponde a periodos de matrícula con una acumulación importante de tareas. Además, son certificados que deben realizarse de forma manual.
Tramitación de solicitudes de de Estudiantes.	Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impida.	85%	95% 	Nº de solicitudes: 4.583 entradas en Heraldos. 4.353 de alumnos, el resto, de otros colectivos.
Reconocimiento y Transferencia de Créditos.	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento-transferencia de créditos, antes del plazo establecido (tres meses).	90%	Solicitudes 396/Tramitadas 396. 100% 	Incorporamos los datos del curso 2021-22 hasta el mes de noviembre, incluidos los cambios de estudios solicitados en Mayo.



5ed668091d3ed0038d726723f5edf188

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5ed668091d3ed0038d726723f5edf188>

CSV: 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL	Administrador	03/02/2022 11:25:00	

GESTIÓN DE PERSONAL				
<p>Tramitar y remitir, en el plazo máximo de un día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos recibidos de asistencia por accidente laboral.</p> <p>Informar y aprobar las solicitudes de permisos y licencias en un plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.</p> <p>Remisión documentación jornadas partidas y servicios extraordinarios antes del día 5 de cada mes.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes tramitadas y recibidas dentro de los plazos indicados.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p> 	<p>Se han tramitado, aproximadamente, 1.400 solicitudes a lo largo del año 2021.</p> <p>Debido a la pandemia los partes médicos deben presentarse directamente en PAS o PDI.</p> <p>Mejora del sistema de envío (a través de la Plataforma Heraldo): llegada inmediata al destino.</p>
SEGURIDAD Y SALUD				
<p>Procedimiento de actuación en caso de evacuación</p>	<p>Número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por la UPRL con motivo de los simulacros de evacuación realizados.</p>	<p>3 o menos sugerencias de mejora en cada informe.</p>	<p>No se hizo ningún simulacro.</p>	<p>El 14 de diciembre se realizó el único simulacro de evacuación.</p>
<p>Tramitación de acceso a los edificios.</p>	<p>Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de los tres días siguientes a su solicitud o realización.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p> 	



5ed668091d3ed0038d726723f5edf188

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5ed668091d3ed0038d726723f5edf188>

CSV: 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL	Administrador	03/02/2022 11:25:00	

GESTIÓN ECONÓMICA				
Alquiler de espacios.	Elaboración y remisión de los presupuestos previos y de las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de los tres días siguientes a su solicitud o realización.	100%	Remisión Presupuesto en plazo: 75% . Facturas elaboradas y remitidas dentro del plazo establecido: 25% .	En la elaboración de facturas hubo problemas con el funcionamiento del módulo de ingresos de UXXI (se pusieron varias Ayudicas para emitirlas correctamente).
Pago de Facturas a Proveedores.	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.	100%	95%	La desviación se produce en el mes de febrero de 2021, ya que el Servicio de Contabilidad no había abierto el ACF del Centro.
GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA Y A LA INVESTIGACIÓN				
Trabajos de reprografía.	Entrega, en un plazo máximo de un día laborable, de los encargos de fotocopias.	80%	100%	El 100% de los encargos de Reprografía se atienden en el momento, salvo si son encargos de Títulos.
Alquiler / reserva de espacios.	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.	90%	Biblioteca 100% Conserjería: 100%	



5ed668091d3ed0038d726723f5edf188

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5ed668091d3ed0038d726723f5edf188>

CSV: 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL	Administrador	03/02/2022 11:25:00	

Formación en competencias informacionales (Grados y Recursos especializados).	Dar la formación en todos los grados del centro en competencias digitales.	80%	86% 	-Grado ADE (es el único asociado a créditos): 84% -Recursos especializados: 100%.
Gestión de la bibliografía recomendada.	Facilitar a los estudiantes de los grados el acceso a la bibliografía recomendada (BR) para todas las asignaturas.	90%	100% 	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 11	% 78
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 3	% 22
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	% 0

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.

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Entre enero y noviembre se registraron cinco quejas. Todas ellas han sido contestadas en plazo. Los motivos de las quejas han sido, sobre todo, por problemas audiovisuales en clases online y petición de mobiliario en espacio de comidas para estudiantes.

Ha habido también una sugerencia que fue derivada al servicio competente para resolverla.

3. Acciones de mejora propuestas

Se acaba de incorporar un nuevo efectivo como jefe de negociado de calidad que permitirá seguir el cumplimiento de los indicadores. Se han creado bases de datos propias que permitan el seguimiento de los diferentes indicadores.

Los responsables de Conserjería nos hacen llegar las quejas de los estudiantes sobre los horarios de la Reprografía de la Facultad en Gran Vía. Se solicita la ampliación del horario de tarde.

Para la valoración 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

CSV: 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL	Administrador	03/02/2022 11:25:00	



5ed668091d3ed0038d726723f5edf188

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5ed668091d3ed0038d726723f5edf188>

E). La media (sobre 5) de los resultados obtenidos en todos los títulos muestran una valoración positiva. En el Curso 2020-21, la Atención al alumno obtuvo una media de **3,52**, y la Gestión, un **3,7**.

Propuestas de mejora:

1. Colocar encuestas con emoticonos en la Secretaría del Centro para recabar información de la satisfacción de los usuarios con la atención prestada.
2. Enviar encuestas online a los distintos departamentos de la Facultad para conocer su opinión sobre los distintos servicios del Centro y para que aporten sus propuestas de mejora.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Encuestas	Colocar en Secretaría encuestas de satisfacción con la atención prestada	Administrador	06/2022	10/2022	Media
Encuestas online	Departamentos de la Facultad para aportar sus propuestas de mejora	Administrador	06/2022	10/2022	Media

4. Actualización de la Carta de servicios

Los cambios sugeridos en la Carta de Servicios son los siguientes:

1. A petición de la Directora de la Biblioteca, D^a Ana Pons, habría que sustituir, en el apartado “Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a docencia y a la investigación, el ítem “Formación en competencias internacionales” por “Formación en competencias informacionales”.
2. En el apartado “Seguridad y salud. Procedimiento de actuación en caso de evacuación”, habría que un hacer un cambio en el apartado “Área Responsables prestación del Servicio”: En lugar de Jefe/a Conserjería o Director/a Biblioteca, indicar que la persona encargado sería el EPI Operativo en el momento del simulacro.

Siguiendo indicaciones de la Unidad de Calidad, en la próxima revisión de la Carta de Servicios, no incluiremos los Servicios de la Biblioteca de nuestro Centro, por tener ya su propia Carta de Servicios.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5ed668091d3ed0038d726723f5edf188>
 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188

CSV: 5ed668091d3ed0038d726723f5edf188	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL	Administrador	03/02/2022 11:25:00	