

+

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Empresa y Gestión Pública

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	Diciembre 2021- Diciembre 2022
Fecha del informe:	01-03-2023
Fecha del último informe:	22-11-2021















Universidad
Zaragoza


0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	5
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	1 de marzo de 2023




1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tipo 1. Información y atención al usuario.				
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	15	
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 una sesión anual	1	
Tipo 2. Servicios relacionados con la Gestión Académica.				
Expedición de los certificados académicos oficiales en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos en plazo	95%	100%	
Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección de Formación Permanente y Título en el plazo máximo de 30 días	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	100%	95%	
Tipo 3 Servicios relacionados con la 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 siempre y cuando la documentación presentada sea conforme	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado	90%	29%	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tramitar las liquidaciones de ingresos en la primera semana de mes siguiente al que se liquida, siempre que se disponga de la hoja de cobro correspondiente.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	90%	92%	
Tipo 4 Servicios relacionados con la Seguridad y la Salud.				
Cumplimiento del protocolo de evacuación de edificios.	Valoración del informe del simulacro de evaluación anual realizado por la UPRL	Información favorable de la UPRL	Informe favorable de la UPRL. En el año 2022 se realizaron dos simulacros: el 24/02/22 y el 27/09/22, ambos según las instrucciones dadas al PAS	
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 cumplimentado en el día de su solicitud.	90%	100%	 Se cumple, pero no es posible reflejarlo de modo que no ralentice en exceso el proceso
Mantener de forma permanente 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%	No se puede verificar	
Área de Impresión y Edición. Realizar los encargos solicitados de manera telemática (<i>on line</i>) en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud	Porcentaje de encargos realizados en el plazo	90%	100%	
Revisar las instalaciones audiovisuales (proyectores, micrófonos, set de grabación) con el fin de detectar posibles fallos de funcionamiento	Número de revisiones realizadas	Tres al año	Tres	
Revisar los equipos informáticos dedicados a la docencia en aulas (puesto del profesor y aulas de informática) con el fin de detectar posibles fallos de funcionamiento	Número de revisiones realizadas	Tres al año	Tres	
Tipo 6 Servicios de Biblioteca.				

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
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%	


Cuadro resumen:



	Compromisos cumplidos	Nº 10	77%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	8%
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	15%

Análisis de las causas de incumplimiento de los indicadores

Entendemos importante analizar las causas del incumplimiento de los dos indicadores no alcanzados, así como del problema de documentación del indicador relativo a los partes de mantenimiento.

Indicadores no alcanzados o con problemas de documentación justificativa:

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 cumplimentado en el día de su solicitud.	90%	100%	 Se cumple, pero no es posible reflejarlo de modo que no ralentice en exceso el proceso
Análisis de las causas:				
<p>Se valoró ya en el informe anterior de la Carta de Servicios la posibilidad de hacer un seguimiento de las peticiones de intervención de mantenimiento, la fecha de las mismas y su introducción en la aplicación GIM para tramitar el correspondiente parte de mantenimiento.</p> <p>Para que tuviera sentido esa medida era importante que el solicitante dejara constancia de la fecha y hora de su petición, para lo cual pensamos en establecer un sistema de recogida de peticiones en papel con firma del solicitante.</p> <p>Posteriormente vimos que este método podía resultar disuasorio para quienes efectuaban la comunicación ya que, habitualmente, es una petición que se hace casi de modo informal y mientras se va de paso por Conserjería. Así, es frecuente, que al finalizar su horario de trabajo, los estudiantes o el PDI u otros miembros del PAS comuniquen los fallos en su sistema de calefacción, en las luminarias o en cualquier otra instalación. El hecho de hacer que tengan que firmar y detenerse puede resultar un freno a la petición y, por tanto, una ralentización de la reparación.</p> <p>Siendo que ya se está abriendo parte siempre en el momento de comunicar la avería, pensamos que es mejor seguir así y, más que interesarnos porque quede constancia del cumplimiento al 100%, seguir ofreciendo facilidades para que se realice el mayor número de comunicaciones posible.</p> <p>De allí se decide la supresión de este indicador, buscando otro que pueda ayudar a mejorar el servicio.</p>				

Mantener de forma permanente 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%	No se puede verificar	
<p>Análisis de las causas</p> <p>Tal vez la idea inicial del indicador fuera demasiado amplia puesto que nos referimos a los estudios de todo el Campus de Huesca.</p> <p>Al ir a comprobar el cumplimiento del indicador, y, una vez, analizada la bibliografía básica recomendada de las asignaturas de las distintas titulaciones que se ofertan en el Campus de Huesca, pudimos ver que, muchos de los títulos, nunca han sido solicitados para venta por el profesorado. Por el contrario, hay títulos a la venta que no figuran en la bibliografía. Además, los estudiantes de titulaciones de centros ubicados a cierta distancia de la Facultad de Empresa y Gestión Pública, no acuden a la Reprografía de la Facultad para su adquisición.</p> <p>Por ello, solo resultaría adecuado medir el cumplimiento respecto a los títulos de Prensas Universitarias de las titulaciones que se imparten en nuestro centro; pero, en ese caso, dado el bajo número de títulos recomendados (menos de diez) y el hecho de que no siempre depende de la Reprografía de la Facultad el que puedan estar disponibles (p.ej. porque se actualizan o se han de reimprimir), consideramos que la elección de este indicador no fue la más apropiada. No obstante, ha servido para plantearnos la necesidad de una mayor difusión de la oferta de Prensas Universitarias, que se dará a conocer de manera más detallada a través de la web de la Facultad.</p>				
Tipo 3 Servicios relacionados con la 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 siempre y cuando la documentación presentada sea conforme	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado	90%	29%	
<p>Análisis de las causas</p> <p>El incumplimiento por dos cursos seguidos de este indicador nos ha hecho analizar más profundamente sus causas. El año pasado alegamos que no se podía lograr porque no se había contado con la demora que se derivaba de una documentación incompleta. Tras volver a analizar los motivos, vemos que el plazo de una semana es demasiado breve, dado que resulta más lógico agrupar las devoluciones por mes y enviar así varias a la vez ya que han de ser tramitadas posteriormente tanto por el Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria como por la Unidad de Control Interno, por lo que es preferible agruparlas.</p> <p>Se decide que el indicador pase a un plazo de un mes.</p>				

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

Durante el período analizado se han recibido dos escritos de queja, presentados ambos por la misma persona. En ellos se alude a un retraso en el Servicio de Reprografía (de 10 minutos) y también se presenta queja por el ruido en la Biblioteca. Se enviaron sendos escritos de respuesta sin que haya habido más información en este sentido.

En cuanto a las **encuestas de satisfacción**, seguidamente analizamos las relativas a los servicios:

1. Como acción de mejora en el anterior Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios se propuso colocar en la Secretaría un buzón para que los usuarios pudieran opinar (mediante encuesta con emoticonos) sobre la atención prestada. Estas fueron las opciones que se dieron:



Se puso el buzón; pero, lamentablemente, el número de respuestas obtenidas ha sido muy bajo, tan solo dieciséis. Es cierto que el 100% de las mismas han dado como respuesta *Muy bien*; pero consideramos que no es una muestra válida para poder tenerse en cuenta.

En cuanto a la **Satisfacción de los Estudiantes de las Distintas Titulaciones** hemos extraído los puntos principales relacionados con la labor indicada en la Carta de Servicios para poder obtener una conclusión de la opinión sobre el trabajo realizado:

Pregunta	Titulación	Nº de respuestas dadas /posibles (porcentaje)	Valoración obtenida
5. Canalización de quejas y sugerencias	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	2/30 (6,67%)	4,5
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	2/34 (5,88%)	3,0
	Grado en Gestión y Administración Pública	2/15 (13%)	5
16. Profesionalidad del Personal de Administración y Servicios del Título	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	2/30 (6,67%)	4,5
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	2/34 (5,88%)	4,0
	Grado en Gestión y Administración Pública	2/15 (13%)	5
18. Fondos bibliográficos y servicio de Biblioteca	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	2/30 (6,67%)	4,5
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	2/34 (5,88%)	4,5
	Grado en Gestión y Administración Pública	2/15 (13%)	5
19. Servicio de reprografía	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	2/30 (6,67%)	4,5
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	2/34 (5,88%)	4,0
	Grado en Gestión y Administración Pública	2/15 (13%)	5

No obstante, el nivel de participación en las encuestas de Satisfacción de los Estudiantes con la Titulación es excesivamente bajo como para extraer conclusiones ya que han respondido solamente un 5,88% de los posibles encuestados en ADE, un 13,33% en GAP y un 6,67% en el Máster en Dirección y Planificación del Turismo.

Igualmente cabe analizar el resultado de la encuesta de Satisfacción con los Programas de Movilidad ERASMUS, donde se obtiene la máxima puntuación en las encuestas realizadas.

Pregunta	Titulación	Nº de respuestas dadas /posibles (porcentaje)	Valoración obtenida
9. Satisfacción con el Apoyo administrativo (universidad de Zaragoza)	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	Sin datos para 2021/2022	
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	10/11 (91%)	5
	Grado en Gestión y Administración Pública	½ (50%)	5

Si analizamos los datos de las encuestas de **Satisfacción del PDI con las distintas titulaciones** en lo referente al trabajo del PAS, los resultados obtenidos son los siguientes:

Pregunta	Titulación	Nº de respuestas dadas / posibles (porcentaje)	Valoración obtenida
12. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	6/16 (37,5%)	5
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	9/44 (20,45%)	4,67
	Grado en Gestión y Administración Pública	8/31 (26%)	4,88
14. Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación, disponibilidad de actas, etc.)	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	6/16 (37,5%)	4,83
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	9/44 (20,45%)	4,56
	Grado en Gestión y Administración Pública	8/31 (26%)	4,75
20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la docencia	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	6/16 (37,5%)	4,5
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	9/44 (20,45%)	4,44
	Grado en Gestión y Administración Pública	8/31 (26%)	4,5

Finalmente, en la encuesta de **Satisfacción del PAS con las titulaciones** también podemos obtener información sobre la valoración de los servicios prestados:

Pregunta	Titulación	Nº de respuestas dadas / posibles (porcentaje)	Valoración obtenida
13. Nivel de satisfacción global con otros servicios y recursos del Centro (reprografía, biblioteca, talleres,	Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	6/19 (31,58%)	4,5
	Grado en Administración y Dirección de Empresas		
	Grado en Gestión y Administración Pública		

En estos tres últimos casos el nivel de respuesta, sin llegar a ser suficiente, es bastante más elevado, por lo que se puede valorar como satisfactorio el resultado.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Recabar más información de la satisfacción de los estudiantes	Ante la falta de respuestas en el buzón de Secretaría (16 en un año), se decide retirarlo. Para aumentar las respuestas de los estudiantes respecto a su satisfacción con la titulación, se decide enviar a todos los alumnos que soliciten el título por Solicit@, un mensaje con enlace a la encuesta.	Personal de Secretaría	15/03/2023	Sin fecha fin	MEDIA
Acercar los servicios de la FEGP al PDI	Enviar a todo el PDI que se incorpore al centro un mensaje sobre los principales servicios: Conserjería, Secretaría, Reprografía, Servicio Audiovisuales, Técnico de Informática	Administradora	15/03/2023		MEDIA

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Difundir información básica por medios audiovisuales	Se propone la grabación de vídeos de corta duración para difundir información de interés general por ser un formato que llega más a los estudiantes. Vídeos propuestos sobre los siguientes temas: Contraseñas en UZ TUI en el móvil (AppCrue) Evacuación de edificios	Administradora	15/03/2023	15/03/2024	MEDIA

4. Actualización de la Carta de servicios

Tras analizar nuevamente la Carta de Servicios y una vez estudiados los distintos indicadores, 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
Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación siempre y cuando la documentación presentada sea conforme.	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado	90%	Modificar	Se modifica el plazo a un mes a partir del cierre de la remesa de domiciliación siempre y cuando la documentación presentada sea conforme.
Cumplimentar los partes de mantenimiento en el mismo día en que se comunique la incidencia.			Suprimir	Se suprime por los motivos expuestos anteriormente
Mantener de forma permanente 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.			Suprimir	Se suprime por los motivos expuestos anteriormente.

Por otro lado, con el fin de mantener un mismo número de compromisos, se han añadido dos nuevos:

Tipo 1. Información y atención al usuario.				
Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observación
Realizar al menos dos actividades al año en materia de ODS o de igualdad para contribuir a su difusión.	Número de actividades realizadas	Anual	100%	
Tipo 5. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia.				
Realizar un seguimiento de las revisiones diarias, semanales, mensuales y trimestrales de las instalaciones mediante un cuadrante con el fin de asegurar su cumplimiento.	Revisiones realizadas en plazo	Anual	90%	El cuadrante(*) se revisará a final del año y el criterio es ver cuántas revisiones se han realizado en el plazo que les corresponde.

(*) Cuadrante de revisión propuesto:

REVISIÓN DE ESPACIOS E INSTALACIONES		L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	
AULAS	DIARIA																										
ZONAS COMUNES Y ASEOS	DIARIA																										
AULAS-REPOSICIÓN TIZAS/ROTU	SEMANAL																										
AULAS-EQUIPOS AUDIOVISUALES	SEMANAL																										
SÓTANO DE INSTALACIONES	SEMANAL																										
ALA OESTE PLANTA BAJA	SEMANAL																										
ZONAS EXTERIORES	SEMANAL																										
ALA OESTE -ZONAS SIN USO	MENSUAL																										
BOTIQUÍN	MENSUAL																										
CAJA EMERGENCIAS	MENSUAL																										
EXTINTORES	TRIMESTRAL	SE TRAMITARÁ POR EL FORMULARIO WEB																									
		L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	
AULAS	DIARIA																										
ZONAS COMUNES Y ASEOS	DIARIA																										
AULAS-REPOSICIÓN TIZAS/ROTU	SEMANAL																										
AULAS-EQUIPOS AUDIOVISUALES	SEMANAL																										
SÓTANO DE INSTALACIONES	SEMANAL																										
ALA OESTE PLANTA BAJA	SEMANAL																										
ZONAS EXTERIORES	SEMANAL																										
ALA OESTE -ZONAS SIN USO	MENSUAL																										
BOTIQUÍN	MENSUAL																										
CAJA EMERGENCIAS	MENSUAL																										
EXTINTORES	TRIMESTRAL	SE TRAMITARÁ POR EL FORMULARIO WEB																									

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