INFORME FINAL DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS (SEC) DE LA ACPUA SOBRE LA EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD.

PROGRAMA PACE-SIGC DE LA ACPUA

UNIVERSIDAD: Universidad de Zaragoza
CENTRO: Facultad de Empresa y Gestión Pública
CÓDIGO RUCT: 22005546
FECHA VISITA: 24 de junio de 2024

El 22 de abril de 2024 la Universidad de Zaragoza presentó la solicitud de evaluación para la certificación de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP) del Campus de Huesca de la Universidad de Zaragoza.

El 20 de mayo de 2024, la ACPUA envió a la Universidad de Zaragoza la propuesta de panel de evaluación que no fue objeto de recusación, siendo nombrado por la Directora de la ACPUA vía resolución el 21 de mayo de 2024.

Este panel evaluador conjuntamente con la Agencia acordó las fechas y la agenda de la visita con el centro. En el diseño de la misma se tuvieron en cuenta los grupos de interés con los que el panel quería entrevistarse.

La visita se celebró de forma virtual el día 24 de junio según lo previsto (ver Anexo I).

El panel de evaluadores expertos mantuvo durante su visita una serie de entrevistas con responsables, profesores, estudiantes y otros grupos de interés del centro emitiendo su informe de visita que fue considerado por la Subcomisión de Evaluación de centro s (SEC) de la ACPUA en sesión de 15 de julio de 2024, emitiendo una propuesta de informe en la que se incluía el análisis del cumplimiento de los criterios con la identificación de los aspectos de especial seguimiento, recomendaciones y puntos fuertes.

La propuesta de informe fue remitida al centro vía mail con fecha 15 de julio de 2024, proponiendo el plazo hasta finales de agosto para que el centro pudiera realizar alegaciones, presentar el Plan de mejora solicitado y aportar evidencias de las acciones que pudieran estar ya avanzadas. La Facultad envió por mail el correspondiente escrito de alegaciones el 29 de agosto de 2024, aportando el Plan de mejora solicitado (anexo II), así como las evidencias de las mejoras que se habían introducido desde la visita del panel evaluador.

Revisada la documentación presentada por el centro, la SEC, en su reunión del día 19 de septiembre de 2024, emite el presente informe final:

FAVORABLE

La certificación del SIGC a la que conduce este informe será objeto de un **seguimiento externo anual** por parte de ACPUA, a partir de un "informe de seguimiento anual del SIGC" que el centro deberá elaborar, describiendo los avances del Plan de mejora comprometido y la implantación anual del SIGC (revisión), con el objetivo de confirmar su efectividad y

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

sostenibilidad. Estos informes de seguimiento serán las evidencias principales para el mantenimiento y futura renovación de la certificación del SIGC.

Las reclamaciones o recursos asociados a este proceso de evaluación pueden interponerse ante ACPUA tal y como se recoge en el documento marco que recoge el programa PACE-SIGC de ACPUA para la Certificación de la Implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros universitarios.

A continuación, se incluye el análisis del cumplimiento de los criterios con la identificación de los aspectos de especial seguimiento y las recomendaciones identificadas en la propuesta de informe y matizadas tras el análisis del Plan de mejora (que se adjunta como Anexo II), presentado por el centro.

ANÁLISIS DE LAS EVIDENCIAS DE LOS CRITERIOS Y DIRECTRICES

La Facultad de Empresa y Gestión Pública formalizó en 2024 la implantación de un SIGC del centro, a partir de los SIGC que venían desarrollándose con éxito para las titulaciones.

En la propuesta de informe no fue posible concluir una valoración de "suficientemente implantado" en algunos de los criterios de evaluación por lo que se solicitó al centro la presentación de un Plan de mejora.

Recibido el Plan de mejora diseñado por la Facultad, la SEC procede a la revisión de la valoración de los diferentes criterios emitiendo este informe final.

Plan de mejora

El Plan de mejora presentado por la Facultad integra un conjunto de acciones que persiguen dar respuesta a los aspectos de especial seguimiento y las recomendaciones incluidas en informe SEC para la mejora de su Sistema de Garantía Interna de Calidad (SIGC).

ANÁLISIS DE LAS EVIDENCIAS DE LOS CRITERIOS Y DIRECTRICES

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

CRITERIO 1.1: ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA DE CALIDAD.

El centro define actuaciones, que revisa periódicamente, para desarrollar una cultura de calidad implicando a los diferentes grupos de interés. Estarán basadas en su política de calidad y en los objetivos estratégicos de la universidad.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El equipo de gobierno del centro y de la propia Universidad apoya y dota de recursos al proceso de implantación del SIGC, los procesos y actuaciones del centro son un reflejo de su cultura de la calidad, que hace del SIGC una estrategia de mejora continua de la oferta formativa del centro, de la calidad de las enseñanzas impartidas y del proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

La Universidad de Zaragoza tiene definido, aprobado e implantado un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SIGC) que tiene por objeto la mejora continua y la calidad de sus programas formativos, orientados hacia el aprendizaje centrado en el estudiante. En este sistema de calidad, aparecen definidos unos objetivos estratégicos, así como una serie de protocolos y procedimientos que tienen como fin perseguir estos objetivos. La facultad de Empresa y Gestión Pública, siguiendo la cultura de calidad de la Universidad, ha diseñado e implantado su propio Sistema de Garantía Interna de Calidad adoptando los procedimientos del SIGC de la UZ y diseñando otros propios. Para ello ha contado con apoyo institucional de la Universidad a través de sus estructuras vinculadas a la gestión y mejora de la calidad. Entre otras cosas, este apoyo se ha materializado con la creación de un Negociado de Calidad en el Campus de Huesca.

El compromiso del equipo de gobierno del centro con la calidad y su mejora se manifiesta especialmente a través de los tres procedimientos estratégicos propios relacionados con la gestión de la calidad que recoge su SIGC. En primer lugar, se elabora y revisa una política y unos objetivos de calidad (PRE-001), se establece una sistemática para evaluar y mejorar las distintas enseñanzas impartidas en el centro (PRE-002) y se establecen mecanismos para revisar el funcionamiento del propio sistema (PRE-004).

Esta dinámica de mejora continua implica sistematizar otros procedimientos clave y de apoyo vinculados a la implantación y funcionamiento de las titulaciones ofertadas, algunos propios del centro y otros diseñados transversalmente para todos los centros de la Universidad. En todos ellos queda definidas las responsabilidades y, específicamente el papel del equipo de gobierno del centro y/o de la universidad.

Si bien los procesos propios del centro fueron diseñados recientemente (las primeras versiones de muchos de ellos datan de finales de 2021 o de 2022) y no se ha generado todavía una rutina documental (en algunos casos sólo hay evidencia de un curso), se aprecia que el compromiso con la calidad va más allá del diseño del SIGC y se traduce en un grado de implantación razonable del mismo, lo que ha implicado desplegar una serie de esfuerzos y recursos.

La implicación con el SIGC y la dotación de recursos para su implantación se evidencia a través del equipo de gobierno, que es el que asume las principales responsabilidades en la gestión del SIGC, y de la puesta en marcha de órganos colegiados como el Comité de Calidad, la Comisión de Garantía de la Calidad de las titulaciones, las Comisiones de Evaluación de la Calidad de cada Titulación (ADE, GAP y Máster), o la Comisión de Calidad Conjunta para el Grado en Administración y Dirección de empresa.

El equipo de gobierno del centro revisa la implantación del SIGC para reflexionar sobre el funcionamiento del sistema, si es adecuado y si se alcanzan los objetivos planificados.

El SIGC incluye un procedimiento estratégico propio de la facultad de Empresa y Gestión Pública (PRE-004) para su revisión. Dicho procedimiento establece la realización de un informe de revisión anual estructurado conforme a las cinco dimensiones del programa PACE de ACPUA (1. Política y objetivos de calidad; 2. Gestión del diseño de los programas; 3. Impartición de los programas formativos; 4. Análisis de los resultados; 5. Gestión de la

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

información), seguido de la identificación de las mejoras necesarias y las acciones requeridas para implantarlas.

Se constata la realización de un informe de revisión firmado por la Decana y el Vicedecano responsable de calidad el 29 de enero de 2024. Dicho informe, aunque escueto, incluye los cinco apartados antes mencionados, pero no una relación sistemática de las mejoras que se estiman oportunas, de las acciones definidas para implantarlas y de las personas responsables de su ejecución. Dicho informe sólo tiene un breve apartado de conclusiones en el que se citan, a modo de ejemplo, algunas acciones necesarias.

Los diferentes grupos de interés, incluidos los estudiantes, están involucrados en la implantación del SIGC, en su mantenimiento, revisión y mejora. La estructura definida del SIGC y su implantación es coherente con la estructura del centro. La organización académica y administrativa del centro se apoya en el SIGC implantado en sus actividades.

Los diferentes grupos de interés internos (PDI, PTGAS, Estudiantes) están representados en el Comité de Calidad del centro, las Comisiones de Garantía de la Calidad (la del centro y la conjunta para el Grado en ADE) y las Comisiones de Evaluación de los Títulos. El Comité de Calidad y las Comisiones de Evaluación de Títulos además cuentan con miembros externos al centro, algunos de la Universidad de Zaragoza y otros vinculados a otras organizaciones, y con egresados, por lo que también se aprecia la participación directa de algunos grupos de interés externos. Todos estos grupos, mediante su participación en los órganos colegiados, están implicados en la elaboración de la política y los objetivos de calidad (PRE-001), los informes de gestión y programas de actuación anuales (PRE-003), los informes de evaluación de calidad de los títulos (IECs) y sus planes anuales de innovación y mejora (PAIMs) (PRE-002) y los informes anuales de revisión del SIGC (PRE-004).

El análisis de las actas de los diferentes órganos colegiados indica no obstante que la participación efectiva de algunos grupos de interés (ej. estudiantes) no es todo lo amplia que cabría desear.

La política de calidad del centro es pública, marca sus prioridades de mejora continua, está elaborada con la participación de los diferentes grupos de interés, y se revisa periódicamente para atender las necesidades detectadas dentro y fuera del centro.

El SIGC incluye un procedimiento estratégico propio de la facultad de Empresa y Gestión Pública (PRE-001) para elaborar y revisar la política y los objetivos de calidad. Se constata que el 22 de diciembre de 2022 se aprobó en Junta de facultad una primera versión de la política y los objetivos de calidad, en un documento único, cuya revisión fue aprobada también por este órgano el 9 de enero de 2024.

La política vigente recoge 6 directrices generales y compromisos. Le sigue la propuesta de 6 objetivos de calidad para los que se definen distintos indicadores de seguimiento. No se aprecia una conexión directa entre la política de calidad y los objetivos (por ejemplo, una directriz de la política de calidad hace referencia a la incorporación de ODS en la docencia y en la gestión del centro, pero ningún objetivo hace referencia a este aspecto).

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

Por lo tanto, de acuerdo al procedimiento PRE-001, se evidencia un análisis y una revisión anual de la política de calidad. Los canales utilizados para hacerlo ofrecen la posibilidad de que participen todos los grupos de interés.

El centro analiza la consecución de sus objetivos estratégicos a través de la implantación del SIGC y define acciones de mejora si fuera necesario.

Los objetivos de calidad que se definen conforme al proceso PRE-001 hacen las veces de objetivos estratégicos. El programa de actuación que se define anualmente conforme al proceso PRE-003 incluye una serie de acciones que desarrollan estos objetivos, pero no se establecen metas para los indicadores de los mismos.

En el informe anual de revisión del SIGC se revisa la adecuación de los objetivos de calidad planteados y de sus indicadores, pero no el logro de los mismos. En el informe de gestión anual, por el momento (el último disponible corresponde a 2022), no se hace alusión a los objetivos de calidad ni a sus indicadores. No queda por lo tanto claro dónde y cuándo se establecen metas para los indicadores de los objetivos de calidad, se revisa la evolución de los indicadores y la consecución de dichos objetivos, y se proponen nuevas iniciativas. El programa de actuaciones debería partir de un análisis de la situación.

Establecer metas claras para los objetivos de calidad y sus indicadores es fundamental para medir la consecución de los mismos, aspecto clave para construir un indicador del proceso PRE-001 (porcentaje de los objetivos de calidad conseguidos o en desarrollo). Tampoco se establecen metas para los indicadores de los procesos y no parece revisarse la evolución experimentada por los mismos.

Diversos procesos del SIGC generan acciones de mejora. En primer lugar, la evaluación individual de cada titulación a través del proceso PRE-003. En segundo lugar, la revisión de la política y los objetivos de calidad a través del PRE-001. En tercer lugar, la revisión del SIGC a través del proceso PRE-004. En cuarto lugar, las auditorías internas realizadas conforme al proceso Q-318. En quinto lugar, los informes externos recibidos, por ejemplo, sobre la acreditación de las titulaciones de acuerdo al proceso Q-315. Finalmente, la propia elaboración del informe de gestión y programa de actuación a través del PRE-003. No obstante, no parece que haya un plan de mejoras conjunto que unifique todas estas acciones y que permitan un seguimiento global del mismo.

El centro contempla el desarrollo de revisiones o auditorías internas periódicas, con el objetivo de determinar si el SIGC está implantado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz y eficiente.

El SIGC es evaluado en el propio centro a través del informe de revisión anual que contempla el proceso PRE-004 y el informe de gestión que contempla el proceso PRE-003. Adicionalmente, el SGIC ha sido sometido a un proceso de auditoría interna (informe final del 3 de mayo de 2023) de acuerdo al procedimiento de la Universidad Q318. De acuerdo a este procedimiento, ha participado personal de la Universidad externo al centro y recoge un análisis exhaustivo de las distintas dimensiones y criterios establecidos en el protocolo ACPUA. No es posible evidenciar la periodicidad de las auditorías internas puesto que sólo se ha aplicado en una ocasión.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

Aspectos de especial seguimiento:

- Realizar un análisis más detallado de los distintos procesos del SIGC en el informe de revisión del mismo. Evaluar por una parte el diseño, la conveniencia y la implantación de tales procesos y, por otra, los indicadores/resultados de los mismos.
- Estructurar el informe de gestión de forma que se haga una revisión en profundidad de la consecución de los objetivos de calidad y de la implantación del programa de actuación.
- Generar un plan de mejora unificado que recoja todas las acciones de mejora surgidas de los distintos procesos de revisión del sistema y que pueda ser revisado de forma periódica, bien en el informe de revisión del SIGC, bien en el informe de gestión anual.
- Establecer metas para los indicadores asociados a los procesos del SIGC.
- Generar un cuadro de control que resuma todos los indicadores asociados a los diferentes procesos del SIGC. Dicho cuadro de control debería ser analizado en cada revisión del SIGC.

Recomendaciones:

- Incluir en el informe de revisión del SIGC una relación sistemática de las acciones de mejora que se derivan del análisis realizado, así como algún detalle sobre las tareas que implica, las personas responsables o los plazos de ejecución. Al menos deberían definirse las responsabilidades, tal y como se establece en el procedimiento PRE-004.
- Aprobar el Informe de Revisión del SIGC en el Comité de Calidad o algún otro órgano colegiado. Tal y como se especifica en el proceso PRE-004, dicho órgano colegiado se responsabiliza del seguimiento de las acciones de mejora, pero el informe es aprobado por la persona responsable de Calidad del centro y por la persona que ocupe el Decanato. Es también conveniente que en el proceso PRE-004 queden claramente definidas las responsabilidades (por ejemplo, el papel del Comité de Calidad en la elaboración del informe de revisión).
- Aclarar en el manual de calidad la figura de "responsable de calidad del centro" a la que se hace alusión de distintos procesos. Deberían especificarse sus competencias y el procedimiento seguido para su nombramiento en el apartado dedicado a describir los agentes del sistema.
- Describir en el manual de calidad la composición de las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones y la Comisión de Calidad Conjunta para el Grado en ADE, ya que se hace para el Comité de Calidad y para la Comisión de Garantía de la Calidad de las titulaciones. También debería explicarse el papel de la Comisión de Calidad de los Servicios.
- Tomar medidas para fomentar la participación efectiva de todos los grupos de interés en las reuniones convocadas puesto que la asistencia a las reuniones por

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

parte de algunos grupos de interés, especialmente estudiantes y PTGAS, se aprecia limitada.

- Establecer objetivos de calidad que cubran todas la directrices y compromisos de la política de calidad (ej. incorporar objetivos e indicadores que aborden la incorporación de los ODS a la docencia y la gestión).
- Especificar en el proceso PRE-001 si la revisión de la política y los objetivos de calidad a la que se alude en el procedimiento es la misma que se realiza dentro del informe de revisión del SIGC contemplado en el proceso PRE-004. En general, debe quedar clara la interacción y coherencia entre ambos procesos.
- Centrar el informe anual de revisión del SIGC en evaluar el diseño y los resultados alcanzados en los distintos procesos que conforman el sistema (estaría centrado en los indicadores de los procesos) y el informe de gestión en valorar la evolución global del centro (estaría centrado en los indicadores de los objetivos de calidad/estratégicos).
- Considerar los informes de auditoría en los informes anuales de revisión del SIGC. En el informe de revisión de fecha 29 de enero de 2024 no se contempla el informe de auditoría como entrada ni se hace ninguna alusión al mismo.

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS.

CRITERIO 2.1: GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

El centro tiene procedimientos para diseñar, aprobar y acreditar periódicamente sus programas de grado, máster y doctorado, garantizando la participación de los grupos de interés, y en especial, de los estudiantes, lo que le permite mantener y renovar su oferta formativa.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro dispone de los procedimientos para diseñar, aprobar, implantar, seguir, acreditar y en su caso extinguir los programas de grado, máster y doctorado atendiendo a las singularidades de cada uno de ellos. En los procedimientos se tiene en cuenta la participación de los grupos de interés.

La Universidad de Zaragoza cuenta con diferentes procedimientos para estos fines, los cuales son de aplicación al centro:

- Q314 – Diseño e implantación de nuevos títulos.
- Q315 – Renovación de la acreditación de los títulos.
- Q313 – Extinción de los títulos

Además, el centro, ha desarrollado procedimientos propios para otros fines, basándose en los procedimientos transversales de la Universidad Q212 y Q214:

- PRE-002 – Evaluación anual de las titulaciones (informe anual de evaluación de la calidad y plan anual de innovación y mejora).

Estos documentos están disponibles en la página de web de cada titulación.

En todos estos procedimientos se contempla la implicación de los distintos grupos de interés a través de su participación en los órganos colegiados como la Junta de facultad o las Comisiones de Evaluación de la Calidad y Comisiones de Garantía de la Calidad de los títulos.

El centro dispone de sistemas de recogida y análisis de la información que alimenta los procesos internos de seguimiento de las titulaciones de grado, máster y doctorado.

El seguimiento de las titulaciones se realiza a partir de la información de los procesos de recopilación centralizados de la Universidad:

- Q222 – Encuestas de satisfacción del estudiantado con las titulaciones.
- Q223 – Encuestas de satisfacción del PDI y PTGAS con las titulaciones en las que están implicados.
- Q224 – Encuesta sobre la inserción laboral de los egresados.
- Q511 – Encuestas de desempeño del profesorado realizada por el estudiantado.
- Q231 – Procedimiento de gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas sobre las titulaciones.

Además, se obtiene información de otros procesos:

- Información procedente de los procesos de admisión.
- Información procedente de los procesos de movilidad académica.
- Información procedente de las prácticas externas.
- Información procedente de los procesos de formación al PDI y PTGAS.
- Información procedente de la realización de los TFG, TFG y tesis doctorales

Finalmente, el centro cuenta con un proceso propio:

- PRC-005 – Gestión de felicitaciones, quejas, reclamaciones, dudas, etc., relacionadas con cualquier elemento del centro.

El centro analiza toda esta información, y la utiliza para medir el grado de implantación de los objetivos específicos, así como para establecer nuevos objetivos cuando se detecten necesidades no atendidas.

El centro asegura que los títulos se desarrollan conforme a los objetivos globales del programa formativo, alineados con la estrategia institucional, y sus resultados de aprendizaje son explícitos.

La responsabilidad de garantizar el cumplimiento del programa formativo y la verificación de los títulos recae en la coordinación del título y en la Comisión de Garantía de Calidad. Ambos actores tienen la tarea de supervisar el cumplimiento de los objetivos establecidos, especialmente en lo que respecta a los resultados de aprendizaje previstos en la memoria verificada de las titulaciones. Esta doble supervisión proporciona garantías adecuadas y suficientes para afirmar la implementación efectiva de los compromisos asumidos en el

programa educativo de cada materia. Estos compromisos están detallados en las guías docentes de las asignaturas, las cuales se publican con suficiente antelación a la matriculación en los sitios web de las titulaciones correspondientes. Destacan dos procedimientos dentro de esta dimensión:

Q314 – Verificación e implantación de nuevas titulaciones de grado y máster.
Q316 – Planificación de la docencia y elaboración de las guías docentes.

En el caso de procedimiento Q314, se destaca la participación de muchos más actores en la aprobación de los documentos, como son la Comisión de Estudios, el Consejo de Gobierno de la Universidad, el Consejo Social e incluso el propio Gobierno de la Comunidad Autónoma. Lo que se busca aquí es la máxima participación de todos los interesados y que todo quede alineado con la oferta educativa de la Universidad y el territorio.

El equipo de gobierno del centro revisa y aprueba informes internos de seguimiento de sus programas formativos y, en su caso, planes de mejora que desarrolla estructuradamente pudiendo proponer acciones de mejora transversales del centro.

Anualmente, el equipo de gobierno del centro confecciona dos documentos para el seguimiento de cada titulación, el Informe de Evaluación de la Calidad y el Plan de Innovación y Mejora. Este proceso se lleva a cabo conforme al Procedimiento de Gestión del Seguimiento (PRE-002), el cual se alinea con las prácticas habituales establecidas por la Universidad de Zaragoza, en particular los procedimientos transversales Q-212 y Q-214. Además, hay que mantener presente que el equipo de gobierno dirige las comisiones de calidad, las cuales como se ha mencionado en numerosas ocasiones a lo largo del informe son las encargadas supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad.

En todo este proceso, así como en la aprobación de los informes interviene, en diferentes momentos, la Comisión de Calidad del centro. Por lo que está asegurada la participación de todos los grupos de interés.

Los títulos han evolucionado a partir de los informes de evaluación externa, adoptando las medidas que necesariamente debían atenderse y teniendo en cuenta las recomendaciones recibidas.

Los títulos evolucionan siguiendo lo establecido en los documentos mencionados en el apartado anterior. Estos informes recogen las conclusiones, recomendaciones y obligaciones procedentes de las evaluaciones externas a las que se somete cada cierto tiempo a las titulaciones, aunque no es una obligación.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

CRITERIO 3.1: ORIENTACIÓN DE SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES.

El centro tiene definidos procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante. Dichos procedimientos deben atender a la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyarse en la utilización de modalidades y metodologías de enseñanza, de planes de acción tutorial, de sistemas de evaluación y de otros recursos que favorezcan que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje acordes con los esperados en el título.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro incluye en su política de calidad el compromiso con la orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.

En la política de calidad el centro, la directriz cuarta especifica explícitamente que el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes y a promover el aprendizaje centrándose en todo momento en las necesidades de los estudiantes: "la orientación de las enseñanzas a los estudiantes a través de procedimientos que promuevan el aprendizaje centrado en el estudiante y atienda a la diversidad de perfiles de ingreso y egreso".

El centro dispone de procedimientos para promover el aprendizaje centrado en el estudiante. En dichos procedimientos se establece la participación de los estudiantes de forma sistemática. Al menos, el centro contará con los procedimientos relativos a:

- *definición de perfiles de ingreso /egreso*
- *admisión y matriculación*
- *alegaciones, reclamaciones y sugerencias*
- *apoyo y orientación*
- *enseñanza y evaluación*
- *prácticas externas y movilidad*
- *orientación profesional*

Se ha proporcionado una descripción detallada de los procedimientos y procesos clave que el centro utiliza para promover el aprendizaje centrado en el estudiante.

- Para la admisión y matriculación de los estudiantes de grado y máster se siguen los procedimientos Q411 y Q412.
- Para la gestión de alegaciones, reclamaciones y sugerencias se siguen los procedimientos PRC-005 y Q231.
- Para el apoyo y orientación a los estudiantes se sigue el procedimiento Q417.
- Para la evaluación se siguen los procedimientos Q316, Q141, PRC-001, PRC-002.
- Para las prácticas externas se sigue el procedimiento PRC-004, Q311.
- Para la movilidad internacional se sigue el procedimiento PRC-003, Q312.
- Para la orientación profesional y los perfiles de egreso se sigue el procedimiento Q314.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

El centro dispone de un sistema que permite obtener, valorar y contrastar información relativa al desarrollo de dichos procedimientos.

Todos los procedimientos enumerados cuentan con indicadores que permiten analizar su desarrollo y obtener una valoración. Este proceso de valoración, como ya se ha mencionado en este informe, se realiza de forma anual por a la dirección del centro mediante la elaboración del informe que recoge de la información generada por cada uno de los procedimientos relacionados con la gestión académica y el aprendizaje. En concreto se analizan datos relacionados con el perfil de ingreso y egreso de los estudiantes, los resultados de aprendizaje obtenidos, la movilidad estudiantil y la satisfacción con las prácticas externas.

El centro analiza la información y propone mejoras en los procedimientos anteriores.

La información generada por los procedimientos se analiza en el informe de evaluación de la calidad (IEC) de cada título. Este informe da lugar a un Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) en el cual se establecen las acciones de mejora necesarias para abordar las deficiencias o problemas detectados. La revisión realizada en estos PAIMs permite verificar que se proponen mejoras en los títulos basadas en la información generada por los procedimientos.

Recomendación:

Incluir en el informe del SIGC los motivos por los que se realizan las modificaciones sobre la documentación del SIGC, incluir el origen por el que se ha procedido a las mejoras de los procedimientos e instrucciones.

CRITERIO 3.2: GARANTÍA Y MEJORA DE SU PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.

El centro desarrolla mecanismos que aseguran que tanto el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro contempla en su política de calidad el compromiso con la calidad de su profesorado.

La Política de Calidad del centro, en su directriz "e", recoge ese compromiso y el apoyo a la docencia. El compromiso incluye la promoción de una formación continua adecuada y adaptada a las necesidades del entorno.

Alineados con la directriz anterior se definen los objetivos OC2 para la mejora de calidad profesional del PDI y el PAS de apoyo a la docencia y el OC6 que fomenta la movilidad e internacionalización también del PDI. Para todos estos objetivos se establecen indicadores que permiten su valoración.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

El centro dispone de procedimientos que aseguran el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia.

El centro no dispone de procedimientos propios relacionados con el acceso, la selección y la gestión de recursos humanos. El SIGC de la UZ tampoco contempla procedimientos transversales que aborden estas cuestiones. Existe diversa normativa interna al respecto y en la web se comentan algunos procedimientos para el acceso a determinados puestos docentes, pero no están incorporados el SIGC.

Los procedimientos de acceso del personal académico y de apoyo están regulados por normativas. La normativa que rige las oposiciones de ingreso se concreta en cada convocatoria de selección de acuerdo con el tipo de puesto y la normativa aplicable. Estas normativas están disponibles en las páginas web de la Universidad de Zaragoza

En cuanto a la gestión, la FEGP alinea sus procedimientos internos de gestión de recursos humanos con los procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza. Esto incluye la gestión del Plan de Ordenación Docente (POD), que asegura que los títulos dispongan de profesorado con la suficiente dedicación para desarrollar sus funciones y atender a sus estudiantes.

Respecto a la formación de su personal, la Universidad se cuenta con el procedimiento Q512 (Gestión de la formación del PDI) y con el Programa "Plan de Formación Continua para el Personal Docente e Investigador de la UZ" con programas generales de formación, formación del profesorado novel, programas de internacionalización, seminarios formativos para el profesorado, actividades de grupos de innovación docente y programa de formación POUZ. A través del CIFICE (Centro de Innovación, Formación e Investigación en Ciencias de la Educación), se ofrecen cursos y talleres que promueven la actualización continua del profesorado.

Además, se ofrece apoyo a la docencia mediante el Anillo Digital Docente (ADD) gestionado por el Vicerrectorado de Educación Digital y Formación Permanente. Este sistema facilita el acceso a recursos digitales y herramientas educativas que mejoren la calidad de la enseñanza.

Por otro lado, se desarrollan proyectos de innovación docente que buscan mejorar la calidad de la enseñanza. Estos proyectos se revisan periódicamente para asegurar su efectividad y relevancia. El Programa de Innovación Estratégica en centro s y Titulaciones (PIEC) y el Programa de Incentivación del Plan de Orientación Universitaria (PIPOUZ) son ejemplos de iniciativas que fomentan la innovación y la mejora continua en la docencia.

En cuanto a la formación del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) se cuenta con un Plan de Formación propio (https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/formacion/formacion-pas) y oferta, igualmente, formación por parte de otros organismos. Se cuenta con evidencias sobre los cursos realizados durante 2021-2023.

El Plan de Actuación 2023-2024 también incluye acciones para la participación en jornadas y cursos que mejoren las capacidades del PTGAS para la integración de los ODS en su desempeño profesional.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

El centro dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de la actividad docente.

La evaluación periódica y sistemática de la actividad docente se realiza a través del procedimiento establecido por la Universidad de Zaragoza, el Q511. Esta evaluación se basa en la recopilación de datos sobre el rendimiento, la satisfacción de los estudiantes y otros indicadores clave. Para ello, se llevan a cabo encuestas de evaluación de la enseñanza y valoración de la docencia al finalizar cada cuatrimestre. El procedimiento Q222: Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado y Máster, establece la forma en que se aplican las distintas encuestas de satisfacción que completan los estudiantes entre las que se encuentran las de valoración de la actividad docente.

El procedimiento para la evaluación de la actividad docente puede ser consultado en la página web de la Universidad: https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/evaluacion-del-profesorado/evaluacionde-la-actividad-docente

Se tienen evidencias sobre la difusión de campañas de comunicación para animar a la participación en las encuestas.

Por otro lado, los resultados de estas evaluaciones son analizados por las Comisiones de Evaluación de la Calidad, que incluyen representantes de todos los grupos de interés, y se utilizan para proponer acciones de mejora en los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIMs).

Los resultados se difunden a través de la página web de la Universidad https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas

El Plan de Actuación 2023-2024 establece entre sus acciones aumentar la participación en las encuestas por parte del estudiantado.

El SIGC recoge indicadores que facilitan el análisis del personal académico y de apoyo a la docencia tales como:

- *porcentaje de créditos impartidos por doctores.*
- *ratios de sexenios y quinquenios entre el profesorado que imparte el título.*
- *porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente.*
- *porcentajes de profesorado en las diferentes categorías de desempeño según la evaluación de su actividad docente.*
- *implicación del profesorado en acciones de formación y de innovación.*

La FEGP tiene definidos diversos indicadores para facilitar el análisis del personal académico y de apoyo a la docencia. Estos indicadores se recogen en el Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de acuerdo con el procedimiento transversal Q212. Este procedimiento establece que el informe incluirá apartados dedicados a cada una de directrices utilizadas en el protocolo de renovación de la acreditación, lo que garantiza que haya un apartado dedicado a la evaluación del personal académico y de apoyo a la docencia. Un anexo a este procedimiento transversal recoge el catálogo de indicadores y datos utilizados para realizar este análisis y que incluye: categoría del profesorado que imparte docencia en el título, profesorado en primer curso, número total de sexenios,

número de total de quinquenios, horas impartidas, horas profesorado permanente, horas profesorado no permanente, participación en acciones de innovación, y tabla de evolución PTGAS. Además, se ha comprobado que se valoran los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas por los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, así como su implicación en acciones de formación y de innovación.

Sin embargo, no se encuentra indicadores en términos de créditos impartidos por doctores, que refleja la calidad de la docencia y contar con experiencia investigadora. Tampoco se presenta la información en términos de ratios de sexenios y quinquenios, como indicador de experiencia y productividad académica del personal docente. No se cuenta con información sobre la participación del profesorado en cursos de formación.

El centro analiza los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia asegurando que la participación de ambos colectivos en los títulos es suficiente, y disponen de la dedicación para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.

La FEGP dispone de un sistema que permite analizar de manera efectiva los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia. La información se presenta en los Informes de Evaluación de la Calidad (IECs) que da lugar a los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIMs). Los resultados de estos análisis se publican en la página web del centro.

Las Comisiones de Evaluación de la Calidad revisan los datos y proponen acciones de mejora basadas en los indicadores. Las acciones correctivas y preventivas se documentan y se implementan de acuerdo con los procedimientos establecidos.

La FEGP utiliza el Plan de Ordenación Docente (POD) para asegurar que los títulos dispongan de profesorado con la suficiente dedicación. Se elabora según las instrucciones del Vicerrectorado de Profesorado. Este plan se publica anualmente y se ajusta a las necesidades docentes de cada titulación.

La Universidad ha aprobado un Sistema de Evaluación del Desempeño del PTGAS, que mide y valora la conducta profesional y el rendimiento del personal técnico, de gestión, de administración y de servicios. Este sistema contribuye a una gestión más profesionalizada de la administración universitaria.

https://edptgas.unizar.es/

El centro analiza los datos relativos a la cualificación académica, experiencia y calidad docente e investigadora de su profesorado. Como resultado de este análisis, y de los informes de seguimiento de las titulaciones, el centro propone acciones de mejora tales como planes de formación, acciones de innovación, etc.…

Los datos relativos al profesorado son recopilados y analizados en los Informes Anuales de Evaluación de la Calidad de los títulos. Estos informes permiten identificar aspectos susceptibles de mejora y son esenciales para la planificación y ejecución de acciones de mejora.

El Programa de Actuación 2023-2024 se mantiene este compromiso de apoyo al PDI proponiendo una serie de actuaciones como dar a conocer al profesorado las acciones de mejora y sugerencias realizadas por el estudiantado para la mejora de su docencia; seguir apoyando los cursos de formación para actualización y perfeccionamiento pedagógico;

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

desarrollar un manual de bienvenida y buenas prácticas para el nuevo profesorado de la FEGP; identificar y reconocer asignaturas y profesorado con buenos resultados en las encuestas de valoración de la docencia; fomentar la participación en proyectos de innovación docente; apoyar al profesorado en su carrera investigadora incentivando la participación en proyectos de investigación nacionales e internacionales.

El centro difunde información general sobre su profesorado (perfiles, adecuación, actividad investigadora, participación en acciones de formación, resultados agregados de las evaluaciones…).

La página web del centro (https://fegp.unizar.es/), concretamente las páginas web de las titulaciones ofrecen proporciona información sobre la cualificación y experiencia del profesorado que imparte docencia, incluyendo información de contacto y tutorías. Se encuentran los perfiles individuales de los profesores, con información sobre sus áreas de especialización, asignaturas impartidas y datos de contacto.

Desde la página de la facultad se encuentra información sobre el profesorado, relativa a la actividad de investigación, de publicaciones, proyectos de investigación y colaboraciones académicas.

La facultad destaca también la participación el profesorado en programas de formación continua y proyectos de innovación docente como los desarrollados por el CIFICE.

Los resultados de las encuestas de evaluación del profesorado y de satisfacción de los estudiantes se publican regularmente.

Los Informes anuales de Evaluación de la Calidad (IECs) y los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIMs) incluyen información sobre los perfiles del profesorado, su adecuación, actividad investigadora, participación en formación y resultados agregados de las evaluaciones de la enseñanza.

Recomendaciones:

- Incorporar procedimientos transversales al SGIC de la Universidad que documenten la gestión del acceso y la gestión del personal académico y de apoyo.
- Adecuar los indicadores a lo solicitado en esta directriz, por ejemplo, créditos impartidos por doctores, ratios entre sexenios y quinquenios, participación del profesorado en cursos de formación.
- Incluir en el Informe de Gestión información sobre la participación en proyectos de innovación docente, distribución del profesorado, solicitudes de nuevas plazas y procesos de acreditación y promoción de profesores, así como en el Informe de revisión del SIGC.
- Identificar mecanismos dentro del SIGC que aborden el análisis de los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia de manera global en lugar de forma individual para cada titulación.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

- Mejorar la difusión de la información general del profesorado en la web incluyendo en la descripción y presentación del profesorado enlaces a los repositorios institucionales de Unizar sobre actividad docente y resultados académicos.
- Homogeneizar la información presentada por los profesores en sus perfiles.

CRITERIO 3.3: GARANTÍA Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.

El centro se ha dotado de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El centro dispone de procedimientos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales a través de evaluación periódica y sistemática de los mismos.

La FEGP ha implementado varios procedimientos y mecanismos para asegurar la gestión y mejora continua de sus recursos materiales y servicios. Estos procedimientos son: PRE-001: Procedimiento para la elaboración y revisión de la Política y Objetivos de Calidad; PRA-001: Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios.

La gestión y mejora de recursos materiales recae fundamentalmente en el equipo de gobierno del centro, mientras que la gestión y mejora de servicios recae en el/la administrador/a del centro y las responsables de los servicios cuando estos son externos.

En lo que respecta a la gestión de los servicios ofrecidos por el propio centro, tal y como establece el procedimiento PRA-001, el centro cuenta con una Carta de Servicios que se ha diseñado y se revisa de acuerdo con el procedimiento de la Universidad PRE 01.2.1: Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios.

La carta de servicios de la FEGP, disponible desde enero de 2021, establece compromisos específicos y su seguimiento se refleja en informes periódicos de actualización.

Dicho procedimiento contempla una revisión al menos cada cinco años, por lo que todavía no se ha evidenciado la periodicidad de la revisión.

El SIGC recoge indicadores que facilitan el análisis del funcionamiento de sus servicios y recursos materiales y recoge la opinión de estudiantes, profesores y PAS sobre los mismos.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) del centro recoge indicadores que facilitan el análisis del funcionamiento de sus servicios y recursos materiales. Estos indicadores se basan en datos recopilados de encuestas de satisfacción de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios (PAS) (https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas).

La FEGP ha desarrollado procedimientos específicos como el PRE_001 para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad, y el PRA_001 para la gestión de los recursos materiales y servicios. Estos procedimientos incluyen indicadores de sugerencias de

mejora, quejas y solicitudes relacionadas con los recursos materiales y servicios. Concretamente, el procedimiento PRA-001 tiene tres indicadores asociados: número de sugerencias de mejora incluidas en los PAIMs en relación con los recursos materiales y servicio y atendidas en función del presupuesto disponible en el centro; número de quejas recibidas, estudiadas y atendidas, teniendo en cuenta el presupuesto disponible del centro; número de solicitudes de espacios/despachos recibidas, estudiadas y atendidas.

Estos procedimientos están documentados y se actualizan periódicamente.

La Carta de Servicios del centro, implementada desde enero de 2021, incluye un conjunto de indicadores específicos para evaluar los diferentes servicios proporcionados. Estos indicadores son revisados y actualizados anualmente, como lo evidencian los informes de seguimiento de 2021 y 2023.

El centro realiza informes de seguimiento de sus servicios y recursos materiales y establece planes de mejora sobre los mismos en caso necesario.

Se cuenta con informes de seguimiento sobre sus servicios y recursos materiales que se realizan se realizan anualmente y se presentan en los Informes de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.

Los procedimientos Q214 y PRE-002 son los utilizados en este proceso, facilitando la estructuración y aprobación de los planes de mejora.

Basados en los resultados obtenidos de los informes de seguimiento, el centro establece planes de mejora a través del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM). Estos planes incluyen propuestas específicas para la mejora de infraestructuras y equipamiento, y son aprobados por las Comisiones de Evaluación de la Calidad y la Junta de Facultad.

La Carta de Servicios del centro, disponible desde enero de 2021, también contempla acciones de mejora basadas en la satisfacción de los usuarios y establece mecanismos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos

El Programa de Actuación 2023-2024 también incorpora acciones relativas a la mejora de las infraestructuras y los servicios y el refuerzo de infraestructuras orientadas hacia la sostenibilidad. Las medidas de mejora derivadas indican su origen, responsables, fechas previstas y beneficiarios. Esta información permite un seguimiento preciso de las acciones implementadas y su efectividad.

Recomendación:

Revisar los indicadores de seguimiento del proceso PRA-001 (Gestión de recursos materiales y servicios) buscando que proporcionen la mayor información posible sobre la eficacia o la eficiencia de la gestión de recursos y servicios en el centro (los indicadores actuales recogen el número de quejas o solicitudes recibidas, o propuestas planteadas, pero no la eficacia o eficiencia en la atención o implantación de las mismas).

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

DIMENSIÓN 4: RESULTADOS.

CRITERIO 4.1: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

El centro ha definido procedimientos para la recogida continua, análisis y utilización de los datos de los resultados de las enseñanzas y, entre otros, de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para una posterior toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Valoración del cumplimiento del criterio:

SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO

El centro dispone de procedimientos y sistemas para la recogida, análisis y utilización de indicadores relativos resultados del proceso de aprendizaje, de satisfacción y de inserción laboral. Estos procedimientos aseguran la participación de todos los grupos de interés.

El centro emplea los procedimientos y sistemas de la Universidad de Zaragoza para recopilar datos sobre los procesos de aprendizaje, satisfacción e inserción laboral, garantizando la participación de todos los grupos de interés.

Dichos procedimientos de la UZ son:

- Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario
- Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título

Además, se dispone de un procedimiento de apoyo para controlar los indicadores del SIGC:

- PRA_004 Control de indicadores

En todos estos procedimientos se tienen en cuenta a los distintos grupos de interés que participan a través de los órganos colegiados en los que están representados (comisiones de evaluación, comisiones de garantía de la calidad, Junta de Facultad).

En cuanto a la participación en encuestas de satisfacción, en el informe de gestión 2022 se evidencia:

- Mayor porcentaje de participación: 34% en el Grado ADE
- Menor porcentaje de participación: 25% en el Máster en MDyPT.

Las tasas de respuesta de las encuestas de satisfacción, aunque superiores a la media de la Universidad en algunos casos, siguen siendo un área de mejora para asegurar una mayor representatividad de los resultados.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

En relación con las tasas de éxito, oscilan en 2022 entre el 97,31% del Máster en Dirección y Planificación del Turismo y el 69,01% del Grado en Administración y Dirección de Empresas (69.01%). Son valores en cualquier caso entro de lo habitual en la rama de conocimiento.

En relación con los egresados la última encuesta realizada a los egresados analizada en el Informe de gestión 2022 arroja las siguientes tasas de respuesta: ADE 11,8%; GAP 13,3%; Máster en Dirección y Planificación del Turismo 6,7%; a la vista de estos resultados sería recomendable que el centro contase con otros sistemas de recogida y análisis de información.

El centro realiza un análisis sistemático de todos esos datos en relación a los objetivos definidos para el centro con el objetivo de identificar acciones que permitan la mejora de los resultados evaluando su eficacia.

El centro realiza un análisis sistemático de todos los datos recogidos a nivel de cada título mediante la elaboración de un informe anual (IEC) que sigue la estructura establecida en el procedimiento Q212. Las Comisiones de Evaluación de la Calidad (CEC) de las titulaciones revisan los resultados para detectar posibles áreas de mejora, que luego son abordadas por las Comisiones de Garantía de la Calidad (CGC) de las titulaciones. No obstante, falta un análisis exhaustivo del centro respecto a los objetivos planteados y la manera en que se determinan acciones conjuntas para mejorar los resultados.

Aunque en el procedimiento PRE-004 Revisión del SIGC del centro se indica adecuación y eficacia de los objetivos de calidad, no se encuentra la información sobre la evaluación de la eficacia una vez implantados.

Los resultados de este análisis alimentan el proceso de mejora de los aspectos globales del centro: revisión de la política de calidad, revisión de la oferta formativa y revisión del SIGC.

El informe anual (IEC) generado para analizar los datos recogidos alimenta al procedimiento Q214 por el que se generan los Planes anuales de innovación y mejora (PAIM) de cada título. Todo según lo contemplado en el proceso estratégico propio PRE-002 (Gestión de la calidad de las titulaciones). Esto garantiza que se diseñen acciones de mejora para cada título con el objetivo de solventar las deficiencias/problemas detectados en el análisis.

Por otra parte, estos datos alimentan el programa de actuaciones anual que se construye conforme al proceso PRE-003, a través de las conclusiones obtenidas en los informes anuales de gestión.

El centro tiene establecido un procedimiento para rendir cuentas sobre los resultados a los diferentes grupos de interés (memorias de actividad, informes de resultados, etc…).

El centro dispone del procedimiento PRE_003 para rendir cuentas de los resultados a través del informe de gestión, el cual incluye el seguimiento de las acciones definidas en el programa de actuación. Dicho informe es público a través de la página web del centro y accesible a todos los grupos de interés.

Mediante el procedimiento PRA004 se establece que los resultados de los indicadores incluidos en el Catálogo de Indicadores "serán publicados en la página web de la facultad de Empresa y Gestión Pública antes de comenzar la elaboración de los informes de calidad

de las titulaciones y del centro para el periodo en curso". Aunque se ha verificado la publicación del Catálogo, no se ha constatado la publicación de los resultados de dichos indicadores.

Aspectos de especial seguimiento:

- Analizar los métodos de recogida y análisis de satisfacción de egresados, con la finalidad de poder mejorar las tasas de respuesta de las encuestas o definir otros sistemas de recogida y análisis de información.

Recomendaciones:

- Incluir en la página web información sobre el resultado de los indicadores del SIGC.
- Incluir en el informe de revisión del SIGC el análisis de las mejoras transversales al centro que tiene su origen en el análisis de los informes de evaluación de la calidad.

DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

CRITERIO 5.1: ANÁLISIS Y USO DE LA INFORMACIÓN GENERADA.

El centro dispone de mecanismos que le permiten recopilar, analizar y utilizar la información pertinente para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la mejora de las titulaciones, como en aquellos aspectos no académicos pero vinculados a aquellos.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro tiene en consideración aspectos fundamentales del entorno (económico, social y científico) y a todos los grupos de interés en el desarrollo del SIGC.

En el Informe de gestión 2022 se evidencia que el centro es consciente de la importancia de la difusión del conocimiento y está comprometido con el desarrollo económico y social de su entorno más cercano. La Facultad tiene entre sus objetivos el fomento de la proyección social y las relaciones institucionales en el marco de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. En dicho informe se enumeran algunas de las instituciones y entidades con las que colabora:

- La Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Huesca.
- El Colegio de Economistas de Aragón.
- El Ayuntamiento de Huesca.
- La Diputación Provincial de Huesca.
- Gobierno de Aragón. Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
- Gobierno de Aragón. Departamento de Industria y Turismo.
- La Universidad de la Experiencia.
- La Asociación de Antiguos Alumnos de la Universidad de la Experiencia.
- El Foro Huesca Excelente.
- Otras Universidades (Universidad de Vigo, …).

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

- Asociación de Mujeres Empresarias de la Provincia de Huesca (AMEPHU).

Los eventos y ciclos organizados dentro de la Agenda 2023 se pueden comprobar en la página web del centro.

El SIGC facilita la elaboración de informes internos de seguimiento de los títulos que conducen al diseño de planes de mejora, en los que se incluye, al menos, un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades detectadas, los responsables del desarrollo de dichas acciones, un plazo de ejecución, y un sistema de seguimiento y medición de su ejecución.

El SIGC del centro dispone de los procedimientos PRE002 Gestión de la calidad de las titulaciones y PRE003 Elaboración del informe de gestión y programa de actuación. A partir de estos procedimientos se elaboran los informes de seguimiento de las titulaciones y los PAIM.

El centro elabora informes anuales de evaluación de la calidad de las titulaciones, siguiendo lo indicado en los procedimientos transversales de la Universidad de Zaragoza, Q212. Así como la elaboración de los programas de actuación, siguiendo lo descrito en el Q214.

Las mejoras detectadas en los informes anuales de evaluación de la calidad se reflejan en los PAIM anuales. Los cuales incluyen responsables, plazos, indicadores y metas. Además, el Programa de actuación del centro incluye una trazabilidad de los objetivos con las mejoras reflejadas en los PAIM.

El equipo de gobierno del centro y de la propia Universidad toman decisiones sobre la oferta formativa apoyándose en la información aportada por el SIGC.

El equipo de gobierno del centro recoge las mejoras detectadas en los informes de evaluación de calidad de las titulaciones y el seguimiento de los indicadores en los PAIMS anuales de cada titulación. Los Programas de Actuación del centro incluyen una sección que especifica el origen de cada acción, como los PAIM de las titulaciones.

CRITERIO 5.2: PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE SUS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS.

El centro cuenta con procedimientos para la publicación periódica de información actualizada relativa a sus actividades y programas que garantizan los procesos de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro cuenta con procedimientos para asegurar la publicación, en el momento oportuno, de información actualizada y accesible, relativa a sus actividades y programas. Se informará al menos sobre los siguientes aspectos:

- *La oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones.*
- *Las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes.*
- *La metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación.*
- *La política de movilidad y los programas de prácticas externas.*

- *Los resultados de aprendizaje.*
- *Los resultados de la inserción laboral.*
- *Los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.*
- *Las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.*
- *El acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.*
- *La utilización de los recursos materiales y servicios.*
- *Los resultados de las evaluaciones externas (certificaciones, seguimiento, renovación de la acreditación…).*

El centro dispone de un procedimiento interno, PRA_005 Comunicación interna y externa, mediante el que identifica los canales de comunicación y los responsables de los mismos. Como apoyo a dicho procedimiento, cuenta con la instrucción técnica IT_PRA_ 005 Instrucción Técnica para la Gestión de la Página Web de la facultad de Empresa y Gestión Pública, mediante la que identifica la información y la responsabilidad sobre cada tipo de información y en la que se hace referencia a la instrucción técnica de la Universidad de Zaragoza, IT_002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza.

Además, el centro ha incluido en el autoinforme una tabla en la que se indica:

- Información publicada
- Forma de publicación, que incluye los enlaces directos a los apartados de las páginas web tanto del centro como la genérica de la Universidad
- Responsable
- Fecha de actualización
- Frecuencia de revisión
- Fuente

La documentación del SIGC es accesible y describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

Se evidencia que la documentación del SIGC es accesible a través de la página web del centro. Desde la sección de Calidad se puede acceder al manual de calidad, procedimientos e instrucciones tanto de la UZ como del centro. También se evidencia la disponibilidad en el apartado de todos los informes de resultados del mismo, informes de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje y los planes anuales de innovación y mejora de cada una de las titulaciones; los informes de gestión y programa de actuación; la carta de servicios; los informes y planes de mejora de todas las titulaciones, las memorias de verificación, los informes de renovación de la acreditación, etc. Se echa de menos sin embargo información sobre los indicadores del sistema y los planes de mejora.

El centro cuenta con procedimientos para la revisión y mejora de la información pública que tienen en cuenta a los diferentes grupos de interés.

La revisión y mejora de la información pública teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés se lleva a cabo de manera continua a través de las encuestas de satisfacción y procedimientos como el Q222 de análisis de la satisfacción de los estudiantes, Q223 de

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

análisis de la satisfacción del PDI y el PAS y el Q231 de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título. Las encuestas incluyen preguntas sobre la satisfacción con la información publicada.

El modelo de informe anual de evaluación de las titulaciones (IEC) contemplado en el proceso propio PRE-002 de acuerdo al procedimiento transversal Q212 establece que se dedique un apartado para cada una de las siete directrices utilizadas en los procesos de acreditación. En particular, hay uno dedicado a 'información y transparencia', lo que garantiza que en la revisión anual de cada titulación se analiza, en particular, la información pública sobre la misma. Por ello, se determina que la información es analizada por los coordinadores de las titulaciones y se recoge en los informes de evaluación de la calidad y los planes anuales de innovación y mejora de cada titulación, así como, en el Informe de gestión de la facultad.

La revisión del SIGC de acuerdo al procedimiento propio PRE-004 implica revisar el procedimiento propio de apoyo PRA-005 (Comunicación interna y externa) y, en particular, evaluar si es capaz de generar una información pública oportuna. El informe de revisión disponible, sin embargo, se limita a mencionar que dicho proceso existe sin entrar a valorar su diseño o funcionamiento.

Recomendaciones:

- Incluir en la página web información sobre los indicadores del SGIC y sobre el plan de mejoras.
- Reflexionar sobre la utilidad del indicador del proceso PRA-005 "número de sugerencias, propuestas o quejas recibidas". Se entiende que el número de quejas puede medir el nivel de funcionamiento del proceso, pero no el número de sugerencias y propuestas.
- Incluir un análisis exhaustivo sobre la calidad y disponibilidad de la información pública en el informe de revisión del SIGC.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

Tabla resumen de resultados por criterios:

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS	
Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 4: RESULTADOS	
Criterio 4.1: Análisis de los resultados.	SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO

GONZALEZ BENITO JAVIER - 07871936W

Firmado digitalmente por GONZALEZ BENITO JAVIER - 07871936W
Fecha: 2024.09.20 13:26:44 +02'00'

EL PRESIDENTE DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN

DE CENTROS DE LA ACPUA

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

ANEXO I.- Información sobre la visita realizada virtualmente a la Facultad de Empresa y Gestión Pública

COMPOSICIÓN DEL PANEL DE VISITA:

	NOMBRE Y APELLIDOS	INSTITUCIÓN	EXPERIENCIA EN EVALUACIÓN
Presidente	JAVIER GONZÁLEZ BENITO	UNIVERSIDAD DE SALAMANCA Catedrático en Organización de Empresas y Vicerrector de Economía	Ha ocupado los cargos de Decano de la facultad de Economía y Empresa (2012-2017) y Director de la Unidad de Evaluación de la Calidad (2007-2010). Actualmente Vicerrector de Economía. Evaluador en diversas agencias. Presidente SEC de ACPUA.
Vocal académica	GEMMA DURÁN ROMERO	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID Profesora Titular de Economía Aplicada	Ha ocupado los cargos de Vicedecana de Planificación y Calidad (2010-2012), Vicedecana de Ordenación Académica (2006-2010) y Secretaria de facultad (2004-2006). Evaluadora AVAP, MADRI+D y ACPUA.
Vocal Estudiante	PABLO ALAS TOMÁS	UNIVERSIDAD OBERTA DE CATALUNYA Estudiante de Máster en Ciencia de datos	Doble titulación en Ingeniería informática y Administración y dirección de empresas. Ha sido coordinador del Consejo de estudiantes de la Universidad de Lleida.
Vocal experta en Calidad	MARTA AGUADO TETILLA	FUNDACIÓN CIRCE Responsable de Calidad y Sostenibilidad	Experiencia en Consultoría de Calidad y Sostenibilidad (QUALITAS). Experiencia en evaluación de centros y titulaciones con AQU y ACPUA. Experta en SIGC del Comité de Seguimiento de la ACPUA.

Han prestado ayuda técnica al panel Belén Serrano Valenzuela (técnica de calidad de la ACPUA), ejerciendo de secretaria y acompañada por el equipo del área técnica de calidad de la ACPUA.

Todos los miembros del panel han cumplido con los requisitos de selección exigidos en el Programa PACE-SIGC de la ACPUA y antes de desempeñar sus funciones han firmado el correspondiente Código Ético de la Agencia.

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

PROGRAMA DE LA VISITA VIRTUAL:

HORARIO	CONTENIDO	PERSONAS DE LA INSTITUCIÓN	TEMAS A TRATAR	MODERADOR/A PANEL
9:15-9:30	**PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL**	• José Ángel Castellanos Gómez, Vicerrector de Política Académica • María Victoria Sanagustín Fons, Decana	Bienvenida institucional	Cristina Rodríguez (directora de ACPUA) panel
9:30-10:15	**RESPONSABLE DEL PROGRAMA PACE – SIGC EN EL CENTRO**	• Carlos Orús Sanclemente, Vicedecano de Política Académica, Investigación y Calidad • Luis Vicente Casaló Ariño, Antiguo Vicedecano con responsabilidades en Calidad	• desarrollo y funcionamiento del SIGC (nivel de implantación de los procesos propios y generales) • motivación para la certificación • seguimientos y planes de innovación y mejora • satisfacción y participación de grupos de interés • coordinación docente • definición de la política y objetivos de calidad y su despliegue/lineas estratégicas • asignación de recursos para la implantación del SIGC • procesos de diseño, revisión y mejora del SIGC	PANEL Y ACPUA
10:30-11:15	**ENTREVISTA PERSONAS CON RESPONSABILIDAD DENTRO DEL SIGC**	• María Victoria Sanagustín Fons, Decana • Francisco Javier Borau Salcedo, Jefe de Negociado de Calidad en el campus Huesca • Beatriz Vidal Serrano, Administradora • Ana Katarina Pessoa de Oliveira, Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional • Isabel Artero Escartín, Profesora Secretaria • María José Castán Torralba, Secretaria de Decanato • Silvia Abella Garcés, Coordinadora GADE • José Antonio Moseñe Fierro, Vicedecano de Relaciones Internacionales y Estudiantes	• fortalezas y debilidades • principales mejoras producidas en virtud de la revisión de resultados • suficiencia de recursos para ejecutar mejoras generadas en el contexto del SIGC • nivel de participación de los stakeholders • gestión documental (aplicaciones analítica de datos -datuz, segeda,…) • rendición de cuentas	PANEL Y ACPUA
11:30-12:00	**ENTREVISTA PROFESORADO**	• Ana Monclús Salamero, Coordinadora MUDPT • Nuria Domeque Claver, Profesora Contratada Doctor en GGAP, anterior coordinadora del grado • Eduardo Ortas Fredes, Catedrático de Universidad, profesor en GADE, anterior coordinador del grado	• conocimiento y participación en la política, objetivos y SIGC • participación en procesos de mejora del SIGC • análisis y reflexión sobre el centro y el SIGC • principales desafíos • satisfacción con las políticas de mejoramiento / fortalecimiento de la docencia / evaluación PDI	PANEL Y ACPUA

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

HORARIO	CONTENIDO	PERSONAS DE LA INSTITUCIÓN	TEMAS A TRATAR	MODERADOR/A PANEL
		• David Ruano Delgado, Profesor Ayudante Doctor en GGAP • José Julián Escario Gracia, Profesor Titular en GADE • Fernando Mikelarena Peña, Profesor Titular en GGAP y MUDPT • Sara Rico Letosa, Profesora Titular de Escuela en GGAP, doctora en Derecho desde noviembre 2023 • María José Barlés Arizón, Profesroa Titular en GADE, GAP y MUDPT		
12:30-13:00	**ENTREVISTA ESTUDIANTADO**	• Jonathan De la Vega Martínez, Estudiante de 4º GADE • Lisa Dalpane, Estudiante Erasmus GADE • Lorenzo Moreno Gomes, Estudiante 3º GADE • Letizia Olagaray Garcia, Estudiante 2º GGAP presencial y miembro del Comité de Calidad • Nuria Prat Villena, Estudiante 4º GGAP presencial • Juan Giménez Franco, Estudiante GGAP virtual (añadir información curso) • Carla Urieta Jericó, Estudiante MUDPT, miembro CGCT y del gabinete de comunicación • Miguel Yinchu Ma, Estudiante MUDPT de origen chino	• conocimiento del SIGC • mecanismos de participación en el SIGC • instalaciones recursos • encuestas. feedback • satisfacción con el centro (programas formativos, información pública…) • apoyo y orientación estudiantado • capacidad de respuesta del centro ante reclamaciones	PANEL Y ACPUA
13:15-13:45	**ENTREVISTA EMPLEADORES / EGRESADOS**	• Alicia Pac Pertusa, Egresada GADE y empleadora a través de la empresa Marketing Divertido • Jorge Pascual Sesé, Egresado ADE y empleador, presidente del Foro Huesca Excelente • Fernando Blasco Gómez, Egresado MUDPT, agente acogedor de estudiantes en prácticas exteranas en TuHuesca • Valeria Graus Laporta, Egresada MUDPT • Isabel Castillo Salazar, Egresada MUDPT • Paula Carmen Latre, Egresada GADE	• conocimiento y participación en el SIGC • prácticas externas • inserción laboral • satisfacción durante y post • grado de relación con el centro • fortalezas y debilidades del centro y sus titulaciones	PANEL Y ACPUA

HORARIO	CONTENIDO	PERSONAS DE LA INSTITUCIÓN	TEMAS A TRATAR	MODERADOR/A PANEL
		• Cristina Ambor Armenta, Egresada GGAP • Daniel Gil Peralta, Egresado GGAP		
14:00-14:30	**ENTREVISTA PERSONAL TÉCNICO DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**	• Isabel Compains Lacuey, Área Administración-Secretaría • Adrián Gracia Gómez, Área Administración-Secretaría • Rosa María Gracia Bibián, Área Administración-Secretaría • Pedro Bosque Riba, Área de Conserjería • Alina María Aripes Torres, Área de Conserjería • Susana Oliván Marco, Área de Impresión y Edición • José Manuel Ubé González, Área de Biblioteca • Marta López Lorda, Área Administración-Secretaría	• conocimiento y participación en el SIGC • grado de satisfacción con la puesta en marcha del sistema • fortalezas y debilidades • gestión documental (aplicaciones analítica de datos -datuz, segeda,…)	PANEL Y ACPUA
14:45-15:00	**RESPONSABLE DEL PROGRAMA PACE / Y DEL SIGC**	• Carlos Orús Sanclemente, Vicedecano de Política Académica, Investigación y Calidad	feedback y aclaraciones	PANEL Y ACPUA

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

ANEXO II.- Plan de Mejora emitido por la Facultad de Empresa y Gestión Pública

Facultad de Empresa y Gestión Pública - Huesca
Universidad Zaragoza

PLAN DE MEJORA DE LA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA EN RESPUESTA A LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS (SEC) DE LA ACPUA SOBRE LA EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SIGC)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://kelkb.unizar.es/csv/e55b7a6c580c8beeed29b132a8e65df2
e55b7a6c580c8beeed29b132a8e65df2

En respuesta a la Propuesta de Informe de Certificación PACE de la Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP), adjuntamos el **Plan de Mejora** que integra un conjunto de acciones de mejora derivadas de la implantación del SIGC además de contemplar las recomendaciones señaladas en cada uno de los criterios.

La Propuesta de Informe ha sido analizada por el Equipo Decanal del centro, los/as Coordinadores/as de las titulaciones y el Comité de Calidad de la FEGP, que integra representantes del PDI, el PTGAS y el estudiantado.

El Plan de Mejora ha sido redactado por el responsable de calidad del centro (Vicedecano de Política Académica, Investigación y de Calidad) apoyado por el Jefe de Negociado de Calidad del campus Huesca, y tras varias reuniones de análisis y discusión con miembros del Equipo Decanal (la Decana y la profesora Secretaria). La primera de dichas reuniones fue la celebración del Comité de Calidad el 18/07/2024, donde además de analizar el informe de la ACPUA se estableció el cronograma de trabajo y se encargó la revisión de los procedimientos a los agentes directamente relacionados con cada uno de ellos. El Equipo Decanal se ha reunido parcialmente durante julio y agosto, para concretar y discutir las diversas propuestas incluidas en este plan.

Se han revisado las modificaciones incluidas en el Manual del SIGC, así como los cambios en los diferentes procedimientos, indicadores asociados junto a un planteamiento inicial de metas, y el borrador del Plan de Mejora. Con toda la documentación analizada, se convocó al Comité de Calidad para el 27/08/2024. Dicho comité ha aprobado tanto el Plan de Mejora como las nuevas versiones de procedimientos e indicadores y del Manual del SIGC.

El 28/08/2024 se ha celebrado Comisión Permanente para aprobar el Manual del SIGC y la ampliación del Comité de Calidad, documentos que se presentarán para su ratificación en la próxima Junta de Facultad que se celebrará en septiembre, de acuerdo con la normativa, y para garantizar la asistencia del mayor número de miembros e invitados de los diferentes grupos de interés.

El Plan de Mejora diseñado viene orientado principalmente por los aspectos de especial seguimiento y recomendaciones realizadas en el informe emitido por la SEC-ACPUA, de fecha 15/07/2024, y tiene en cuenta la dinámica de mejora continua que el centro quiere dotar a su SIGC, que adopta para su gestión y rendición de cuentas.

La mayor parte de las acciones de mejora propuestas afectan al Manual del SIGC y a los procedimientos del centro y sus indicadores:

-Procedimientos estratégicos:
- Revisión del PRE_001: Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
- Revisión del PRE_003: Elaboración del informe de gestión y programa de actuación.
- Revisión del PRE_004: Revisión del SIGC de la FEGP.

-Procedimientos de Apoyo:
- Revisión del PRA_001: Gestión de los recursos materiales y servicios
- Revisión del PRA_004: Control de indicadores
- Revisión del PRA_005: Comunicación interna y externa

CSV: e55b7a6c580c8beeed29b132a8e65df2	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 2	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	29/08/2024 10:14:00	

Facultad de Empresa y Gestión Pública Huesca
Universidad Zaragoza

ALEGACIONES A LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS (SEC) DE LA ACPUA SOBRE LA EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

De acuerdo con la propuesta de informe de evaluación para la certificación de la implantación del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) de la Facultad de Empresa y Gestión Pública de la Universidad de Zaragoza realizada por la Subcomisión de Evaluación de Centros de ACPUA con fecha 15 de julio de 2024, se considera conveniente realizar las siguientes alegaciones, comentarios y/o aportaciones:

DIMENSIÓN 1. CRITERIO 1.1

Comentario de la Propuesta de Informe Subcomisión de Evaluación de Centros de ACPUA:

(Página 6 de la propuesta de informe): "*Considerar los informes de auditoría en los informes anuales de revisión del SIGC. En el informe de revisión de fecha 29 de enero de 2024 no se contempla el informe de auditoría como entrada ni se hace ninguna alusión al mismo.*"

Comentario:

El 29 de enero de 2024 se aprobó la revisión del Manual del SIGC y de la Política y Objetivos de Calidad (PRE-001). El informe de revisión del SIGC conforme al PRE-004 (aprobado en julio de 2023) sí contempla el informe de auditoría interna, si bien no se hace alusión expresa. Se tendrá en cuenta la recomendación para el futuro.

DIMENSIÓN 1. CRITERIO 1.1

Comentario de la Propuesta de Informe Subcomisión de Evaluación de Centros de ACPUA:

(Página 6 de la propuesta de informe): "*Tomar medidas para fomentar la participación efectiva de todos los grupos de interés en las reuniones convocadas puesto que la asistencia a las reuniones por parte de algunos grupos de interés, especialmente estudiantes y PTGAS, se aprecia limitada.*"

Comentario:

Además de las medidas recogidas en el Plan de Mejora (modificar el Manual del SIGC para ampliar el número de miembros de todos los grupos de interés en el Comité de Calidad, fomentar la celebración de reuniones en diferentes formatos), se pretende continuar con la difusión al estudiantado de los incentivos existentes (ECTs por pertenencia a órganos colegiados) para fomentar la asistencia a las reuniones.

DIMENSIÓN 1. CRITERIO 1.1

Comentario de la Propuesta de Informe Subcomisión de Evaluación de Centros de ACPUA:

(Página 6 de la propuesta de informe): "*Establecer objetivos de calidad que cubran todas las directrices y compromisos de la política de calidad (ej. incorporar objetivos e indicadores que aborden la incorporación de los ODS a la docencia y la gestión).*"

Comentario:

La FEGP lleva trabajando la incorporación de los ODS a los procesos de enseñanza-aprendizaje desde su implantación en la UNIZAR. De ello queda constancia en los Informes de Gestión y Programas de Actuación de la FEGP desde 2019 (https://fegp.unizar.es/informes-de-gestion-y-programas-de-actuacion). Además, el SIGC del centro incorpora el desarrollo de los ODS de manera transversal en su política, a través de una directriz.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en https://valide.unizar.es/.csv/29733a8317708cfa23b9f99ff4ece4947
29733a8317708cfa23b9f99ff4ece4947

CSV: 29733a8317708cfa23b9f99ff4ece4947	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 2
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS	Decana	29/08/2024 10:14:00

ACPUA – Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Avda. de Ranillas, nº 5D, 1ª Planta. 50018 Zaragoza
Teléfono: 976 713386 - acpua@aragon.es

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Firmado electrónicamente por
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Cargo o Rol
Decana
Organismo: Universidad de Zaragoza
Fecha
29/08/2024 10:14:00

PLAN DE MEJORA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA (UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA)
ACCIONES PARA ABORDAR ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SEC DE ACPUA

Dimensión/ Criterio	Tipo*	Comentario	Estudio de causas	Acción de mejora propuesta	Estado	Indicadores de seguimiento	Plazo implantación	Responsable/s implantación
1.1	AES	Realizar un análisis más detallado de los distintos procesos del SIGC en el informe de revisión del mismo. Evaluar por una parte el diseño, la conveniencia y la implantación de tales procesos y, por otra, los indicadores/resultados de los mismos.	El centro aprobó el primer informe de revisión del SIGC en julio de 2023. En ese momento, se realizó un análisis de acuerdo con las dimensiones del programa PACE-SIGC de la ACPUA. Asimismo, se detallaron los resultados de los indicadores hasta el período desarrollado y se propusieron acciones de mejora.	Modificar el PRE-004 de modo que el informe de revisión del SIGC recoja una comprobación más profunda, junto a un análisis más sistemático de los indicadores, y la propuesta específica de acciones de mejora con responsables y plazos de ejecución. Elaborar el informe de revisión del SIGC de los cursos 22/23 y 23/24, una vez aprobada la modificación del procedimiento PRE-004.	Implantado Evidencia: PRE-004 v1.2 Enlace[1] En proceso Evidencia: Informes de revisión del SIGC Enlace[2]	Aprobación del documento Informe de revisión del SIGC: Sí/No	Agosto 2024 Septiembre-Noviembre 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad
1.1	AES	Estructurar el informe de gestión de forma que se haga una revisión en profundidad de la consecución de los objetivos de calidad y de la implantación del programa de actuación.	El último informe de gestión publicado, elaborado por el anterior equipo decanal, se desarrolló poco después a la creación de los objetivos de calidad de la FEGP, por lo que resultó imposible incluir la revisión de la consecución de los objetivos de calidad.	Modificar el PRE-003, de modo que el Informe de Gestión y Programa de Actuación recojan la estructura del mismo, y en la que deberán incluir la revisión de los objetivos de calidad y el análisis del cumplimiento del programa de actuación del curso anterior.	Implantado Evidencia: PRE-003 v1.3 Enlace[3]	Aprobación del documento	Agosto 2024	Decana y Equipo Decanal
1.1	AES	Generar un plan de mejora unificado que recoja todas las acciones de mejora surgidas de los distintos procesos de revisión del sistema y que pueda ser revisado de forma periódica, bien en el informe de revisión del SIGC, bien en el informe de gestión anual.	El Programa de Actuación de la Facultad recoge, de manera unificada, todas las acciones de mejora del centro, tanto en lo relativo al SIGC como a otros aspectos no recogidos en el mismo. Si bien el Programa de Actuación refleja el origen de las acciones, no se identifican aquellas acciones surgidas específicamente de la revisión del SIGC.	Modificar el procedimiento para la elaboración del Informe de Gestión y el Programa de Actuación (PRE-003), de modo que quede claro el origen de las acciones propuestas en el programa de actuación. Además, el informe de revisión del SIGC (PRE-004) que incluye el plan de mejoras específico del sistema, se incorpora como un apartado del Informe de Gestión. Modificar el procedimiento de revisión del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro (PRE-004), de modo que recoja un plan de mejoras derivadas de la revisión del SIGC y del análisis de indicadores y metas alcanzadas. Dicho plan de mejora quedará recogido en un apartado del Informe de Gestión y Programa de Actuación.	Implantado Evidencias: PRE-003 v1.3 Enlace[3] PRE-004 v1.2 Enlace[1] Implantado Evidencia: PRE-004 v1.2 Enlace[1]	Aprobación del documento Aprobación del documento	Agosto 2024 Agosto 2024	Decana y Equipo Decanal Decana y Equipo Decanal

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Firmado electrónicamente por
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Cargo o Rol
Decana
Organismo: Universidad de Zaragoza
Fecha
29/08/2024 10:14:00

PLAN DE MEJORA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA (UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA)
ACCIONES PARA ABORDAR ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SEC DE ACPUA

1.1	AES	Establecer metas para los indicadores asociados a los procesos del SIGC.	La mayoría de los procesos del SIGC contemplan objetivos o metas a alcanzar en el desarrollo del sistema. Sin embargo, no se especifican metas concretas para los indicadores de los procedimientos y los Objetivos de Calidad. Esto resulta fundamental para un adecuado seguimiento y análisis del SIGC.	Modificar indicadores existentes y crear nuevos indicadores asociados a los procesos del SIGC, que permitan generar metas concretas a alcanzar.	Implantado Evidencias: Indicadores modificados: FIA-004-01, FIC-001-01, FIC-002-01, FIC-003-01, FIC-003-02 FIC-003-03, FIC-004-01, FIC-004-02, FIC-005-01, FIE-001-01, FIE-001-02, FIE-002-01, FIE-002-01 Nuevos indicadores: FIA-002-01, FIA-002-02, FIA-002-03, FIA-005-02, FIE-003-01, FIE-003-02, FIE-004-01, FIE-004-02 Enlace[4]	Aprobación del documento	Agosto 2024	Decana y Equipo Decanal
				Establecer metas concretas para los indicadores, que serán incluidas en el plan de mejora del informe de revisión del SIGC (PRE-004). Esto se llevará a cabo, una vez analizados los resultados de los indicadores asociados a los procedimientos del SIGC y los objetivos de calidad de la facultad.	En proceso Evidencias: Informes de revisión del SIGC Enlace[2] PRE-004 v1.2 Enlace[1]	Publicación del plan de mejora en el informe de revisión del SIGC: Sí/No	Septiembre-Noviembre 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad
1.1	AES	Generar un cuadro de control que resuma todos los indicadores asociados a los diferentes procesos del SIGC. Dicho	La documentación del SIGC cuenta con varios documentos que recogen los indicadores asociados a los	Modificar anexos del PRA-004 (control de indicadores):	Implantado Evidencias: PRA-004 v1.2	Aprobación del documento	Agosto 2024	Jefe Negociado Calidad

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Firmado electrónicamente por
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Cargo o Rol
Decana
Organismo: Universidad de Zaragoza
Fecha
29/08/2024 10:14:00

PLAN DE MEJORA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA (UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA)
ACCIONES PARA ABORDAR ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SEC DE ACPUA

		cuadro de control debería ser analizado en cada revisión del SIGC.	procedimientos: Anexos II y IV del PRA-004, fichas de indicadores asociadas. Se hace necesario el desarrollo de un cuadro de control más detallado.	- Incluir indicadores asociados a los objetivos de calidad en los Anexos II y IV. - Reemplazar Anexo III "Ficha de seguimiento" por "Cuadro de control de indicadores" que resume todos los indicadores de procedimientos y objetivos de calidad, así como los códigos de los indicadores y las metas y que sirve para analizar su cumplimiento y proponer acciones de mejora.	Enlace[5] Anexo II Enlace[6] Anexo III Enlace[7] Anexo IV Enlace[8]			
1.1	R	Incluir en el informe de revisión del SIGC una relación sistemática de las acciones de mejora que se derivan del análisis realizado, así como algún detalle sobre las tareas que implica, las personas responsables o los plazos de ejecución. Al menos deberían definirse las responsabilidades, tal y como se establece en el procedimiento PRE-004.	El último informe de revisión del SIGC aprobado en julio de 2023 recogía una propuesta de acciones de mejora del SIGC, si bien no se especificaban las tareas a realizar, las personas responsables ni los planes de ejecución.	Modificar el procedimiento para la elaboración del informe de revisión del SIGC (PRE-004), de modo que recoja una propuesta específica de acciones de mejora con responsables, tareas adscritas a cada uno y plazos de ejecución.	Implantado Evidencia: PRE-004 v1.2 Enlace[1]	Aprobación del documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad
1.1	R	Aprobar el Informe de Revisión del SIGC en el Comité de Calidad o algún otro órgano colegiado. Tal y como se especifica en el proceso PRE-004, dicho órgano colegiado se responsabiliza del seguimiento de las acciones de mejora, pero el informe es aprobado por la persona responsable de Calidad del centro y por la persona que ocupe el Decanato. Es también conveniente que en el proceso PRE-004 queden claramente definidas las responsabilidades (por ejemplo, el papel del Comité de Calidad en la elaboración del informe de revisión).	El informe de revisión del SIGC es aprobado por el responsable de calidad del centro, así como por la persona que ocupa el Decanato, si bien sería conveniente que algún órgano colegiado fuese quien aprobase dicho informe.	Modificar el PRE-004, de modo que el informe de revisión del SIGC se apruebe por el Comité de Calidad.	Implantado Evidencia: PRE-004 v1.2 Enlace[1]	Aprobación del documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad
				Modificar el PRE-003, de modo que el informe de revisión del SIGC sea un apartado del Informe de Gestión y Programa de Actuación, el cual se aprueba por el Junta de Facultad.	Implantado Evidencia: PRE-003 v1.2 Enlace[3]	Aprobación del documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Firmado electrónicamente por
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Cargo o Rol
Decana
Organismo: Universidad de Zaragoza
Fecha
29/08/2024 10:14:00

PLAN DE MEJORA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA (UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA)
ACCIONES PARA ABORDAR ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SEC DE ACPUA

1.1	R	Aclarar en el manual de calidad la figura de "responsable de calidad del centro" a la que se hace alusión de distintos procesos. Deberían especificarse sus competencias y el procedimiento seguido para su nombramiento en el apartado dedicado a describir los agentes del sistema.	El manual del SIGC no detalla la definición de la figura de responsable de calidad del centro, siendo que existe. Tampoco especifica el procedimiento seguido para su nombramiento.	Modificar el Manual del SIGC de la FEGP, aclarando que el responsable de la gestión del SIGC es el/la Vicedecano/a con competencias en Calidad. Detallar sus funciones y su nombramiento por el/la Rector/a, a propuesta de la/el Decana/o (página 18). Aprobar la modificación del manual en Junta de Facultad.	En proceso. Evidencias: Manual del SIGC v1.2 Enlace[9] Aprobado por Comité de Calidad Enlace[10] y la Comisión Permanente Enlace[11] Pendiente ratificar por Junta Facultad septiembre	Aprobación del documento	Septiembre 2024	Comité de Calidad Junta de Facultad
1.1	R	Describir en el manual de calidad la composición de las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones y la Comisión de Calidad Conjunta para el Grado en ADE, ya que se hace para el Comité de Calidad y para la Comisión de Garantía de la Calidad de las titulaciones. También debería explicarse el papel de la Comisión de Calidad de los Servicios.	Se consideró que no era necesario detallar la composición de las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones y la Comisión de Calidad Conjunta para el Grado en ADE, ya que están recogidas en otros procedimientos generales de la UNIZAR (Q111).	Modificar el Manual del SIGC de la FEGP. Se incluye la composición de las comisiones citadas. También se detallan las funciones de la Comisión de Calidad de los Servicios (páginas 18-19).	En proceso. Evidencias: Manual del SIGC v1.2 Enlace[9] Aprobado por Comité de Calidad Enlace[10] y la Comisión Permanente Enlace[11] Pendiente ratificar por Junta Facultad septiembre	Aprobación del documento	Septiembre 2024	Comité de Calidad Junta de Facultad
1.1	R	Tomar medidas para fomentar la participación efectiva de todos los grupos de interés en las reuniones convocadas puesto que la asistencia a las reuniones por parte de algunos grupos de interés, especialmente estudiantes y PTGAS, se aprecia limitada.	Si bien la mayor parte de los miembros de los grupos de interés (PDI, estudiantado y PTGAS) se implica en las reuniones que afectan al funcionamiento del centro, la complejidad del sistema universitario y las circunstancias individuales	Modificar el Manual del SIGC de la FEGP, de modo que se amplíe el número de miembros en representación del estudiantado y el PTGAS en el Comité de Calidad (página 18) para garantizar la asistencia de los diferentes representantes de los principales grupos de interés de la FEGP.	En proceso. Evidencias: Manual del SIGC v1.2 Enlace[9] Aprobado por Comité de	Aprobación del documento	Agosto 2024	Decana

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Firmado electrónicamente por
CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Decana
Cargo o Rol
Organismo: Universidad de Zaragoza
29/08/2024 10:14:00
Fecha
Página: 5 / 9

			dificultan, en ciertos casos, su asistencia.		Calidad Enlace[10] y la Comisión Permanente Enlace[11] Pendiente ratificar por Junta Facultad septiembre			
				Fomentar la celebración de reuniones en diferentes formatos (presencial, online, híbrido) en función de los diferentes periodos académicos, para facilitar el acceso a los diferentes grupos de interés.	Implantado Evidencias: Actas Junta de Facultad Enlace[12] y Enlace[13]	Actas de las reuniones	Mayo 2023 - actualidad	Decana
1.1	R	Especificar en el proceso PRE-001 si la revisión de la política y los objetivos de calidad a la que se alude en el procedimiento es la misma que se realiza dentro del informe de revisión del SIGC contemplado en el proceso PRE-004. En general, debe quedar clara la interacción y coherencia entre ambos procesos.	El PRE-001 establece el procedimiento para la revisión anual de la Política y Objetivos de Calidad, que se realiza en el primer trimestre del año natural. Esta revisión tiene en cuenta el informe de revisión del SIGC (PRE-004) realizado en el último trimestre del año anterior.	Modificar el PRE-001 para contemplar el informe de revisión del SIGC (elaborado según el PRE-004) como un documento de entrada para la revisión de la Política y Objetivos de Calidad.	Implantado Evidencias: PRE-001 v1.2 Enlace[14]	Aprobación documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad
				Modificar el PRE-004 para indicar que el informe de revisión del SIGC se llevará a cabo teniendo en cuenta la última revisión de la Política y Objetivos de Calidad (PRE-001)	Implantado Evidencia: PRE-004 v1.2 Enlace[1]	Aprobación documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad
1.1	R	Centrar el informe anual de revisión del SIGC en evaluar el diseño y los resultados alcanzados en los distintos procesos que conforman el sistema (estaría centrado en los indicadores de los procesos) y el informe de gestión en valorar la evolución global del centro (estaría centrado en los indicadores de los objetivos de calidad/estratégicos).	Dado el cambio de Decana y Equipo Decanal en mayo de 2023, el último Informe de Gestión aprobado corresponde al ejercicio 2022, donde no se recoge la política de calidad aprobada en diciembre de 2022. Del mismo modo, el Comité de Calidad aprobó el primer informe de revisión del SIGC en julio de 2023, en el cual se aprobaron nuevos indicadores asociados a los objetivos de calidad.	Modificar el PRE-003 para incluir la estructura del Informe de Gestión y Programa de Actuación.	Implantado Evidencia: PRE-003 v1.2 Enlace[3]	Aprobación documentos	Agosto 2024	Decana Comité de Calidad
				Modificar el PRE-004 para adecuar el informe de revisión del SIGC al análisis de los indicadores asociados a los procedimientos y los relacionados con los objetivos de calidad.	Implantado Evidencia: PRE-004 v1.2 Enlace[1]	Aprobación documentos	Agosto 2024	Decana Comité de Calidad

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Firmado electrónicamente por
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Cargo o Rol
Decana
Organismo: Universidad de Zaragoza
Fecha
29/08/2024 10:14:00

PLAN DE MEJORA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA (UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA)
ACCIONES PARA ABORDAR ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SEC DE ACPUA

3.2	R	Adecuar los indicadores a lo solicitado en esta directriz, por ejemplo, créditos impartidos por doctores, ratios entre sexenios y quinquenios, participación del profesorado en cursos de formación.	La información relativa al personal académico y de apoyo a la docencia de la UNIZAR está disponible a través de la aplicación DATUZ, si bien esta información se encuentra agregada y es anónima. Los/as coordinadores/as de las titulaciones reciben datos predeterminados cuando elaboran de los Informes de Evaluación de la Calidad.	Crear un formulario específico para el PDI de la FEGP, solicitando información para obtener un perfil lo más completo posible de cara a la elaboración de informes y la publicación en la página web, dada la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Enviar el formulario al inicio del curso 2024/2025.	En proceso Evidencia: Formulario Enlace[15]	Formulario	Septiembre 2024	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional
3.2	R	Incluir en el Informe de Gestión información sobre la participación en proyectos de innovación docente, distribución del profesorado, solicitudes de nuevas plazas y procesos de acreditación y promoción de profesores, así como en el Informe de revisión del SIGC.	El apartado 6 del último Informe de Gestión, se incluyen apartados sobre el profesorado (6. Profesorado e innovación; 6.1 PDI FEGP; 6.2. Proyectos innovación docente) con la evolución del profesorado por categorías y sexo en los últimos años, así como una tabla con los proyectos de innovación docente en los que participa el PDI. Esta información también está recogida en los IEC de las titulaciones, en la página web de la FEGP, y en las Actas de Junta de Facultad.	Desarrollar el formulario comentado en la acción anterior.	En proceso Evidencia: Formulario Enlace[15]	Formulario	Septiembre 2024	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional
3.2	R	Identificar mecanismos dentro del SIGC que aborden el análisis de los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia de manera global en lugar de forma individual para cada titulación.						
3.2	R	Mejorar la difusión de la información general del profesorado en la web incluyendo en la descripción y presentación del profesorado enlaces a los repositorios institucionales de Unizar sobre actividad docente y resultados académicos.	Desde la incorporación del nuevo Equipo Decanal, se ha realizado un esfuerzo por solicitar al profesorado información homogeneizada sobre su actividad docente e investigadora, así como enlaces a su currículum vitae actualizado en repositorios oficiales. Buena parte del profesorado ha proporcionado esta información, si bien no se dispone de la información completa.	Difundir el formulario descrito en la acción anterior, e insistir en la necesidad de actualizar la información pública que se hace accesible a través de la plataforma https://sideral.unizar.es/sideral/sid100bienvenida.faces Incluir el enlace al Portal de Transparencia de la UNIZAR con la información relativa al PDI, en la página web de la FEGP, dentro de la pestaña de profesorado.	En proceso Evidencia: Formulario Enlace[15] Implantado Evidencia: Página web Enlace[16]	Formulario Publicación en la web: Sí	Septiembre 2024 Agosto 2024	Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional Administradora de la FEGP
3.2	R	Homogeneizar la información presentada por los profesores en sus perfiles.						
3.3	R	Revisar los indicadores de seguimiento del proceso PRA-001 (Gestión de recursos materiales y servicios) buscando que proporcionen la mayor información posible sobre la eficacia o la eficiencia de	Los indicadores de seguimiento del proceso PRA-001 (Gestión de recursos materiales y servicios) contabilizan el número de sugerencias de mejora, quejas y	Modificar los indicadores del PRA-001, de modo que reflejen su eficacia, por medio del cálculo de porcentajes: - % de sugerencias de mejora incluidas en los PAIM en relación con los recursos	Implantado Evidencias: FIA-001-01 Enlace[17]	Aprobación documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Firmado electrónicamente por
CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Decana
Cargo o Rol
Organismo: Universidad de Zaragoza
29/08/2024 10:14:00
Fecha
Página: 7 / 9

PLAN DE MEJORA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA (UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA)
ACCIONES PARA ABORDAR ASPECTOS DE ESPECIAL SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN LA PROPUESTA DE INFORME DE LA SEC DE ACPUA

		la gestión de recursos y servicios en el centro (los indicadores actuales recogen el número de quejas o solicitudes recibidas, o propuestas planteadas, pero no la eficacia o eficiencia en la atención o implantación de las mismas).	solicitudes de espacios y despachos. Estos datos son útiles para cuantificar los indicadores, pero no para analizar la eficacia de los recursos y servicios del centro.	materiales y servicios atendidas sobre el total de sugerencias recibidas. - % de quejas estudiadas y atendidas en relación con los recursos materiales y servicios sobre el total de quejas recibidas. - % de solicitudes de espacios/despachos atendidas y desestimadas sobre el total de solicitudes recibidas	FIA-001-02 Enlace[18] FIA-001-03 Enlace[19]			
4.1	AES	Analizar los métodos de recogida y análisis de satisfacción de egresados, con la finalidad de poder mejorar las tasas de respuesta de las encuestas o definir otros sistemas de recogida y análisis de información	La Universidad de Zaragoza cuenta con un Servicio de Orientación y Empleo, UNIVERSA. Este servicio posee, a su vez, un Observatorio de Empleo que tiene información sobre: 1) Los estudiantes y egresados de la Universidad de Zaragoza. 2) Los demandantes de empleo con titulación universitaria inscritos en las Oficinas del Instituto Aragonés de Empleo. 3) Los contratos realizados a titulados universitarios por empresas cuyo centro de trabajo esté ubicado en Aragón. Los datos se actualizan cada año y el universo de análisis está comprendido por todos los titulados universitarios residentes en la Comunidad Autónoma de Aragón.	Solicitar a UNIVERSA datos anonimizados de satisfacción y empleo de los egresados de la FEGP, dada la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Solicitar, si la ley lo permite, en el momento en que los egresados de la FEGP recojan su título universitario, su consentimiento explícito para enviarles una encuesta específica sobre su satisfacción respecto a su formación y la situación de empleo en la que se encuentran. En dicho consentimiento se garantizarán el anonimato y el tratamiento de sus datos personales.	Implantado Evidencia: Oficio Enlace[20] En proceso Evidencia: Formulario Enlace[21]	Registro electrónico Formulario	Agosto 2024 Septiembre 2024	Decana Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional
4.1	R	Incluir en la página web información sobre el resultado de los indicadores del SIGC.	El informe de revisión del SIGC, aprobado en julio de 2023, contiene el análisis de los indicadores del SIGC. El informe está disponible en el repositorio Alfresco, pero no en la página web.	Incluir los resultados de los indicadores (Anexo IV del PRA-004) en la página web de la FEGP, en la pestaña Calidad, dentro del apartado Resultados.	Implantado Evidencia: Página web, pestaña Calidad Enlace[22]	Publicación en la web: Sí/No	Agosto 2024	Administradora
5.2	R	Incluir en la página web información sobre los indicadores del SIGC y sobre el plan de mejoras	El catálogo de indicadores (Anexo II del PRA-004) está publicado en la página web de la FEGP, en la	Publicar en la página web de la FEGP, en la pestaña Calidad, el Catálogo de indicadores de una forma mucho más accesible.	Implantado Evidencia: Página web,	Publicación en la web: Sí/No	Agosto 2024	Administradora

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

			pestaña de Calidad. Sin embargo, el nombre enlace no es muy explicativo y no es fácil de encontrar.		pestaña Calidad Enlace[23]			
				Publicar en la página web de la FEGP, en la pestaña Calidad, dentro del apartado Resultados, una vez realizado el próximo informe revisión del SIGC.	En proceso Evidencias: Página web, pestaña Calidad Enlace[22] Informes de revisión del SIGC Enlace[2]	Publicación en la web: Sí/No	Septiembre-Noviembre 2024	Administradora
5.2	R	Reflexionar sobre la utilidad del indicador del proceso PRA-005 "número de sugerencias, propuestas o quejas recibidas". Se entiende que el número de quejas puede medir el nivel de funcionamiento del proceso, pero no el número de sugerencias y propuestas.	El indicador PRA-005 recoge información relativa a las actividades de comunicación de la FEGP (número de visitas a la página web, seguidores en redes sociales, y registro de actividades de difusión). No tiene mucho sentido incorporar número de sugerencias, propuestas o quejas recibidas, ya que esta información queda recogida en indicadores de otros procedimientos (PRC-005).	Modificar la ficha del indicador FIA-005-01, del procedimiento PRA-005, para eliminar el número de sugerencias/propuestas/quejas recibidas.	Implantado Evidencia: FIA-005-01 Enlace[24]	Aprobación documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad
				Crear un nuevo indicador para incorporar las actividades organizadas en la FEGP y aquellas actividades externas en las que participa el PDI en representación de la FEGP, así como actividades transversales en las que los grupos de interés de la FEGP participan (olimpiada de economía; SIE; etc.)	Implantado Evidencia: FIA-005-01 Enlace[25]	Aprobación documento	Agosto 2024	Vicedecano Política Académica, Investigación y Calidad

[1] https://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Procedimientos/PRE_004_v1_2.pdf
[2] https://documenta.unizar.es/share/page/site/C-FEGP-SGIC/documentlibrary#filter=path%7C%2FACPUA%2520SEC%2520Agosto%25202024%2F5. Informes%2520de%2520revisi%25F3n%2520del%2520SIGC%7C&page=1
[3] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Procedimientos/PRE_003_v1_3_.pdf
[4] http://fegp.unizar.es/manual-de-procedimientos-de-la-facultad-de-empresa-y-gestion-publica.
[5] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Procedimientos/PRA_004_v1_2_.pdf
[6] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/ANEXO%20II%20PRA-004_v1_2_julio%202024.pdf
[7] https://documenta.unizar.es/share/s/zbmdU7EuTFyMXrU_bitY0g
[8] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/ANEXO%20IV%20PRA-004_v1_2_julio%202024.pdf

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Firmado electrónicamente por
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Cargo o Rol
Decana
Organismo: Universidad de Zaragoza
Fecha
29/08/2024 10:14:00

25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2

[9] https://documenta.unizar.es/share/s/rahziSWKTLWY3SjuJG6mag
[10] https://documenta.unizar.es/share/s/h7GxKah7TICGBXOCUcOeIw
[11] https://documenta.unizar.es/share/s/6BB4ABMyQbumW8hCjb7NsQ
[12] http://fegp.unizar.es/actas
[13] https://documenta.unizar.es/share/page/site/C-FEGP-SGIC/documentlibrary#filter=path%7C%2FACTAS%7C&page=1
[14] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Procedimientos/PRE_001_v1_2_.pdf
[15] https://forms.gle/yMQxe4NisXyXAfFN6
[16] https://fegp.unizar.es/ Pestaña en el Menú Profesorado – Portal transparencia PDI: https://portaltransparencia.unizar.es/personal-docente-e-investigador
[17] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Fichas%20indicadores/FIA_001_01_v1.1_.pdf
[18] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Fichas%20indicadores/FIA_001_02_v1.1_.pdf
[19] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Fichas%20indicadores/FIA_001_03_v1.1_.pdf
[20] https://documenta.unizar.es/share/s/FXfmUciySxOAmzPVlN1_SQ
[21] https://forms.gle/n6X9VLqXdi8zAqLJ9
[22] Pestaña de Calidad de la página web de la FEGP https://fegp.unizar.es/calidad - Apartado Resultados
[23] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/ANEXO%20II%20PRA-004_v1_2_julio%202024.pdf
[24] http://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Fichas%20indicadores/FIA_005_01_v1.2_.pdf
[25] https://fegp.unizar.es/sites/fegp/files/archivos/Calidad/Revision%20Agosto/Fichas%20indicadores/FIA_005_02_nuevo_.pdf

* AES: Aspecto de especial seguimiento; R: Recomendación

CSV: 25516c6f40afdcb5aefc16bf9687b9d2
Firmado electrónicamente por
MARIA VICTORIA SANAGUSTÍN FONS
Cargo o Rol
Decana
Organismo: Universidad de Zaragoza
Fecha
29/08/2024 10:14:00