UNIVERSIDAD D SEVILLA

Autoinforme gestión de los recursos materiales, gestión de los servicios y de los Recursos Humanos 2025

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

2023 / 2024

Tabla de contenido

1. Titulaciones y espacios para la docencia y el estudio 3

1.1. Titulaciones que se imparte en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (en adelante FCEYE) 3

1.2.- Información Espacios docentes y de estudios 4

2.- PA-02 - Proceso para la gestión de los recursos materiales 7

2.2 Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título 8

2.3 Valoración de las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos. Atención de quejas significativas..... 9

2.4 Informes Junta de Centro inversiones realizadas 10

2.5 Fortalezas y debilidades 16

2.6 Evidencias..... 17

3.- PA03. Gestión de los Servicios..... 17

3.1 Gestión de los servicios 19

3.2 Seguimiento gestión de los servicios. 20

3.2.3. Actas del Grupo de Mejora FCEYE 22

4.- PA05-Gestión del Personal de Administración y Servicios..... 23

4.1 Estructura PTEGAS FCEYE. 24

4.2 Formación del PTEGAS adscrito al Centro...... 26

4.3 Evidencias de gestión PTEGAS: 27

5 indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad sobre el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de Estudiantes, PDI y PTEGAS 28

SEGUICIMIENTO CALIDAD GRUPO MEJORA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

abril 2025

Autoinforme gestión de los recursos materiales, gestión de los servicios y de los, Recursos Humanos 2025 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

1. Titulaciones y espacios para la docencia y el estudio

1.1. Titulaciones que se imparte en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (en adelante FCEYE)

En el curso 2023-24 se ofertan un total de 15 titulaciones de estudios oficiales y 2 programas de doctorado: 3 grados, 1 Grado en inglés, 3 dobles grados, 6 másteres, 2 dobles titulaciones internacionales y:

- **Grado en Administración y Dirección de Empresas**
- **Grado en Administración y Dirección de Empresas (Titulación en inglés)**
- **Grado en Economía**
- **Grado en Marketing e Investigación de Mercados**
- **Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y en Derecho**
- **Doble Grado en Derecho y en Economía**
- **Doble Grado en Administración de Empresas y Finanzas**
- **Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas y en Finanzas y Contabilidad**
- **Máster Universitario en Auditoría y Contabilidad Superior**
- **Máster Universitario en Consultoría Económica y Análisis Aplicado**
- **Máster Universitario en Economía y Desarrollo**
- **Máster Universitario en Estudios Avanzados en Dirección de Empresas**
- **Máster Universitario en Gestión Estratégica y Negocios Internacionales**
- **Máster Universitario en Marketing e Investigación de Aplicada**
- **Doble Grado Université de Haute Alsace (Francia): Grado en Marketing e Investigación de Mercados" y "CADRE²: Commerce Affaires et Développement des Relations Economiques «French and Spanish Marketing Studies»"**
- **Programa de Doctorado: Ciencias Económicas, Empresariales y Sociales**
- **Programa de Doctorado Gestión Estratégica y Negocios Internacionales**

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales tiene matriculados en el curso 2023-24 4916 estudiantes, de los cuales **4389** son estudiantes de Grado, **313** son estudiantes de máster, **214** estudiantes de Doctorado. Esto supone que los estudiantes matriculados de grado y máster en la FCEYE **supone un 8,31% del total de estudiantes matriculados en la Universidad de Sevilla.**

1.2.- Información Espacios docentes y de estudios

La Facultad dispone de:

- **32 aulas de docencia Y 3 Seminarios con capacidad para 3348 estudiantes**. Todas las aulas de docencia disponen de: ordenador fijo, conexión para portátil, conexión a internet tanto por wifi como por cable, cañón de video y pantalla de proyección automatizada, megafonía, climatización (frío/calor).
- **5 aulas de informática con capacidad para 260 alumnos**. Todas las aulas de informática disponen de: ordenador fijo, conexión para portátil, conexión a internet tanto por wifi como por cable, cañón de video, pizarra digital, megafonía, climatización (frío/calor).
- **5 espacios de estudio con distinta funcionalidad y capacidad para 475 alumnos**. Todas las salas de estudio disponen de conexión a internet por wifi. Por su parte, la sala de estudio informatizada cuenta con 39 ordenadores y la biblioteca dispone de 120 enchufes para la carga de ordenadores portátiles.

- **3 salones (Salón de Actos, Sala de Juntas y Salón de Grados) y 2 salas de reuniones/seminarios.**

También se dispone de un servicio de copistería y de cafetería y comedor, que está distribuido en dos plantas, y disponemos de una sala de comedor para el personal docente y de Administración y Servicios. La Facultad pone a disposición del estudiantado una sala comedor dotada con mobiliario y 2 microondas con capacidad para 20 estudiantes con horario de 13:00 a 16:00 h.

Relación de aulas

AULA	UBICACIÓN	SITUACIÓN (con respecto a Conserjería)	CAPACIDAD TOTAL	CAPACIDAD EXAMEN	TOMAS ELÉCTRICAS DISPONIBLES
1	PLANTA BAJA	FRENTE IZQUIERDA	96	48	32
2	PLANTA BAJA	FRENTE IZQUIERDA	84	42	40
3	PLANTA BAJA	FRENTE DERECHA	216	108	66
4	PLANTA BAJA	IZQUIERDA	162	81	1
11	PLANTA 1ª	IZQUIERDA	80	48	1
12	PLANTA 1ª	IZQUIERDA	96	48	17
13A	PLANTA 1ª	CENTRO	51+1 de movilidad reducida	29+1 de movilidad reducida	27
13B	PLANTA 1ª	CENTRO	54	31	27
14	PLANTA 1ª	DERECHA	96	56	32
15	PLANTA 1ª	DERECHA	80	46	32
16	PLANTA 1ª	DERECHA	162	81	2
17	PLANTA 1ª	IZQUIERDA	162	81	110
21	PLANTA 2ª	IZQUIERDA	76 + 2 de movilidad reducida	44 + 2 de movilidad reducida	30
22	PLANTA 2ª	IZQUIERDA	91 + 2 de movilidad reducida	50 + 2 de movilidad reducida	39
23	PLANTA 2ª	CENTRO	176	96	6

24	PLANTA 2ª	DERECHA	91 + 2 de movilidad reduc.	50 + 2 de movilidad reduc.	32
25	PLANTA 2ª	DERECHA	71 + 2 de movilidad reduc.	43 + 2 de movilidad reduc.	26
26	PLANTA 2ª	DERECHA	162	81	1
27	PLANTA 2ª	DERECHA	162	81	2
28	PLANTA 2ª	IZQUIERDA	162	81	2
29	PLANTA 2ª	IZQUIERDA	162	81	1
31	PLANTA 3ª	DERECHA	162	81	1
32	PLANTA 3ª	DERECHA	162	81	2
33	PLANTA 3ª	IZQUIERDA	162	81	2
34	PLANTA 3ª	IZQUIERDA	162	81	1
41	PLANTA 4ª	DERECHA	84	42	33
42	PLANTA 4ª	DERECHA	84	42	34
43	PLANTA 4ª	IZQUIERDA	84	42	34
44	PLANTA 4ª	IZQUIERDA	84	42	34
45	PLANTA 4ª	IZQUIERDA	84	42	34
46	PLANTA 4ª	IZQUIERDA	84	42	33
*Sem. 1.1	PLANTA 1ª	DERECHA	20	10	4
*Sem. 2.1	PLANTA 2ª	IZQUIERDA	54	27	49
*Sem.S .1	SÓTANO	IZQUIERDA	24	12	5
*Sem. S.2	SÓTANO	CENTRO	40	20	24

*TIC 3.1	PLANTA 3ª	IZQUIERDA	56	28	84
*TIC 3.2	PLANTA 3ª	IZQUIERDA	56	28	84
*TIC 3.3	PLANTA 3ª	CENTRO	20	10	40
*TIC 2.1	PLANTA 2ª	IZQUIERDA	38	19	48
*TIC S.1	SÓTANO	IZQUIERDA	32	16	66

El porcentaje de ocupación de las aulas de docencia es del 98% en turno de mañana y tarde

2.- PA-02 - Proceso para la gestión de los recursos materiales

El objeto de este procedimiento es definir cómo la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales garantiza la correcta dotación y gestión de los recursos materiales necesarios para la impartición de la docencia en las titulaciones oficiales adscritas al Centro:

1. Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro.

2. Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad de las actuaciones.

3. Mejorar la gestión de los recursos materiales para adaptarse a las nuevas necesidades.

5. Mejorar la gestión de los recursos materiales para adaptarse a las necesidades de conservación medioambiental.

5. Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

La planificación de las actuaciones se lleva a cabo teniendo en cuenta los Informes necesidades emitidos por las unidades responsables apoyo Tics a la docencia y medios audiovisuales y los Informes emitidos y solicitados a/de la Dirección de Infraestructuras y Equipamiento

Este proceso se aplica a todas las actividades que realiza la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de los recursos materiales necesarios para garantizar la impartición la docencia que se lleva a cabo en el Centro.

Implica a las personas que individualmente, por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

Para la correcta gestión de los recursos materiales preciso hacer un seguimiento diario de las instalaciones y de la gestión económica:

- Gestión incidencias aulas: Correos comunicando incidencias y su solución: Conserjería, Apoyo TICs a la docencia, Apoyo Medios audiovisuales a la docencia, Administradora de Centro, vicedecana de Ordenación Académica.
- Gestión Partes mantenimiento: Informes GREPUS has marzo 2020. Correos electrónicos a mantenimiento.
- Gestión Contratos, Acuerdos Marco.
- Gestión de Facturas
- Gestión actos salones de Actos: Protocolo de reserva de espacios y medidas de prevención de Riesgos Laborales.
- Análisis del mantenimiento web.

2.2 Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título.

Básicamente se mantienen en pleno funcionamiento todos los espacios e infraestructuras reseñadas en las memorias de Verificación de los títulos que se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, y que tal como se señalaba en las memorias han permitido el desarrollo con normalidad de la implantación de todos los títulos de Grado adscritos al centro y en particular el título de Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Se han realizado actuaciones para la adecuación de las aulas de docencia y las infraestructuras del Centro al Espacio Europeo de Educación Superior, observando los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad.

Se han realizado actuaciones para la adecuación del uso de las infraestructuras y recursos disponibles a los criterios de ahorro y sostenibilidad energéticos y medioambiental.

2.3 Valoración de las mejoras y cambios en la infraestructura, servicios y recursos. Atención de quejas significativas

Los medios materiales y servicios disponibles (espacios, instalaciones, equipamiento científico, técnico, biblioteca y salas de lectura, nuevas tecnologías, etc.) son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades formativas planificadas, observando los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad y siguiendo criterios de sostenibilidad medioambiental.

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEYE) de la Universidad de Sevilla se asienta sobre un edificio de más de 50 años de vida y algunos espacios concretos necesitaban ser reformados para garantizar a los estudiantes un servicio de calidad y conforme a sus necesidades.

Por ello, la FCEYE, fruto del análisis de las necesidades y contando con la financiación o cofinanciación en su caso de los Servicios Centrales, ha realizado las siguientes inversiones que han afectado a las infraestructuras, servicios y recursos en los cursos 2022-23, 2023-24

Hasta el curso 2020-21 se habían reformado todas las aulas de la Facultad, excepto el aula 23. Se han renovado: los techos, el suelo, el aire acondicionado, los pupitres, la mesa del profesor. Equipamiento: Mesa RAC, Cañón, pantallas proyección, pizarra. Todas las aulas tienen puestos adaptados a estudiantes con movilidad reducida. Se han realizado obras para la creación de 2 nuevos seminarios para la docencia: Seminario S2 con 40 puestos y Seminario 1.1 con 20 puestos con su correspondiente equipamiento

El equipo Decanal, recibidos los informes de necesidades de las distintas unidades administrativas de la Facultad, del PDI y de los estudiantes, teniendo en cuenta la disponibilidad económica y la urgencia de la actuación tomará de decisión de las actuaciones a ejecutar.

Los resultados de los análisis obtenidos constituyen, junto con los demás resultados procedentes del SGCT, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Las personas usuarias de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, ya sean de carácter interno o externo, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de:

- Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de desarrollo de éstos.
- Expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen.
- Accediendo a los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto.
- El principal método utilizado por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y para, tras sus resultados y análisis proceder a la toma de decisiones con respecto a la satisfacción de las mismas, es la encuestación sobre la satisfacción con los títulos del estudiantado, PDI y PTEGAS en aplicación del SGCC en todas las titulaciones oficiales que en el Centro se imparten.

2.4 Informes Junta de Centro inversiones realizadas

El Equipo Decanal identifica y define las necesidades de recursos materiales necesarios para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones del Centro.

Atendiendo a la naturaleza de dichas necesidades, bien las comunica al Vicerrectorado competente para su realización -en cuyo caso este se hará cargo tanto de la selección de proveedores como de la planificación de la adquisición- o, bien las incluye en la previsión presupuestaria del presupuesto de gastos del Centro, ya sea en el capítulo II de gastos corrientes o en el capítulo VI, material inventariable -en cuyo caso planifica la adquisición en función del presupuesto y de la prioridad.

Las obras y trabajos de infraestructura que se han ejecutado desde **el 1 de enero a 31 de diciembre de cada año**, financiados por la Facultad, por la Dirección General de Espacios Universitarios o cofinanciados son los siguientes:

Informe Junta de Centro Liquidación de los gastos del presupuesto 2022 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla

A continuación, relacionamos las dotaciones de suministro e instalación de equipamiento que han sido ejecutadas en **2022** con cargo al presupuesto de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales o cofinanciadas con la Dirección General de Espacios Universitarios:

Sustitución total del equipamiento informático del aula de docencia TIC 3.1 (57 equipos informáticos) Cofinanciado 22.806,45 (60%)Dirección General Infraestructura y FCEYE 15.204,30 (40%)FCEYE	38.010,75
Diseño, desarrollo y creación de aplicación móvil (APP) de uso público para celebrar el 50º aniversario fundación FCEYE.	12.003,20
Sustitución de 19 monitores de 21,5" marca ASUS para las mesas del profesor de las aulas de docencia	3.469,18
Suministro de 2 videoproyectores OPTOMA, suministro e instalación de 4 pantallas eléctricas de 2,40x1,80, 2 discos duros externo y 1 almacenamiento NAS	5.030,72
Suministro y colocación de PTEGASamanos (barandillas) con tubo redondo curvado para las escaleras de acceso al decanato y sótano decanato	1.470,22
Suministro e instalación de 5 ordenadores TTL TEKNOPACK i3 10ª generación y 21 monitores TTL 21,5" VGA para el aula TIC 3.3	6.705,22
1 mezclador de vídeo blackmagic atem mini extreme con 8 entradas para el Salón De Actos	1.538,71
DESCRIPCIÓN	

Reparación general en planta sótano por entrada de agua por lluvia torrencial
Reparación de las aulas Seminario S2, Seminario S1, Aula TICs S1: Sustitución de Suelo y pintura.
Reparación Sala de Estudio sótano: Sustitución de suelo y Pintura.
Reparación y pintura de Espacio AIESEC y Comedor de estudiantes
Pintura zona salón de actos planta sótano
Suministro e instalación de 2 puntos de acceso (router) de wifi para la 4ª planta (aulas 41 y 44)
Actualización de los armarios de red con equipos de comunicaciones a 1000 Mbps. Se ha actualizado la velocidad de la red de las aulas de docencia y tics de 100 Mbps a 1000 Mbps.
Integración en el sistema de control de los equipos de medida de consumo de agua que estaba en proceso de inclusión
Distintas reparaciones en planta sótano de avería eléctrica provocada por entrada de agua en: seminario TIC, reparación de placas LED en seminario de informática del sótano, reparación de averías provocadas por entrada de agua en detectores de humo del garaje
Sustitución de alumbrado de emergencia en centro de transformación
Debido a la insuficiente señal de red en la sala de lectura de la biblioteca (planta primera), se ha instalado tomas de red doble CAT6A UTP Nueva para dar servicios de datos a un nuevo punto de acceso wifi en biblioteca suministrado por el SIC
Suministro e instalación de 2 tomas de red de datos doble CAT6A UTP Nueva para dar red de datos a un nuevo punto de acceso en la 4ª planta

Informe Junta de Centro Liquidación de los gastos del presupuesto 2023 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla

A continuación, relacionamos las dotaciones de suministro e instalación de equipamiento que han sido ejecutadas en **2023** con cargo al presupuesto de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales o cofinanciadas con la Dirección General de Espacios Universitarios:

DESCRIPCIÓN GASTO	**IMPORTE**
Suministro e instalación de 33 ordenadores TTL TEKNOPACK H610 para mesas profesores aulas de docencia	8.500,00
Servicio electrificación aulas (43-44-45-46) situadas en planta 4ª edificio principal Facultad de CC. Económicas y Empresariales (PPD)	9.538,91
Suministro de 2 set inalámbrico para presentador (incluido micro de solapa) y 2 mini-micrófono de condensador en formato diadema emhs1bg	1.043,02
Suministro e instalación de suministro de equipo de videoproyección OPTOMA ZU725T. Laser DLP con resolución WUXGA (1920 x 1200) para el Salón de Actos	5.620,45
Suministro e instalación del sistema y soporte del proyector eléctrico de techo elevador y sus accesorios	1.514,92
Suministro e instalación de extensión para conexiones de audiovisual y megafonía para la mesa del salón de actos/grados)	1.251,56
Suministro e instalación de equipo completo de megafonía (etapa de potencia, mesa de mezclas, splitter de prensa) para el salón de actos para el salón de actos	4.292,48
Creación de un nuevo aseo completo contiguo al existente	14.221,44
Trabajos de reforma en el mostrador de atención al público situado en la secretaría con demolición del anterior y creación de uno nuevo	11.911,34
Creación de pequeña sala de reuniones en la secretaría situada en la planta baja (edificio de acceso) mediante levantamiento de pared de pladur con inclusión de puerta de acceso para secretaría	3.458,86

Suministro e instalación de 33 ordenadores TTL TEKNOPACK H610 para mesas profesores aulas de docencia	10.577,76
Colocación de suelo y rodapié de gres porcelánico con adhesivo rectificado de imitación a madera de roble en escaleras y zona planta baja del decanato	13.500,53
Colocación de suelo y rodapié de gres porcelánico con adhesivo rectificado de imitación a madera de roble en la secretaría del centro.	17.992,10
Realización de trabajos de pintura de techos y paredes en PTEGASillos y circulaciones de la planta baja del edificio principal	3.291,20
Realización de trabajos de pintura de techos, paredes y plintos en oficina técnica de medios audiovisuales	532,4
Trabajos de pintura en paredes y fachada exterior del salón de grados (patio exterior)	3.020,00
Electrificación aulas TICS 3.1, 3.2 y 3.3. S1	1.015,12
Suministro e instalación de 11 mosquiteras para ventanas de aulas de docencia situadas en la planta sótano	1.304,38

Informe Junta de Centro Liquidación de los gastos del presupuesto 2024 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla

A continuación, relacionamos las dotaciones de suministro e instalación de equipamiento que han sido ejecutadas en **2024** con cargo al presupuesto de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales o cofinanciadas con la Dirección General de Espacios Universitarios:

DESCRIPCIÓN GASTO	IMPORTE
Equipamiento mobiliario Secretaría (mesas de oficina, alas y cajoneras)	9.716,30 €

Cortinas estores para ventanas secretaría	3.256,11 €
Pintura Fachada Salón de Grados y Rejas	3.023,95 €
Pintura fachada Facultad	1.318,90 €
Trabajos de pintura y paramentos así como rePTEGASo y picado de paredes en la secretaría de la Facultad	4.449,91 €
Material informático inventariable (5 pc para secretaría y 5 monitores para secretaría, 1 monitor abatible secretaría	4.538,94 €
División aula 13 en 2 aulas de 62 puestos de capacidad	15.445,76 €
Dotación de medios audiovisuales aulas 13A y 13B: Equipamiento audiovisual para la nueva aula 13A: sistema de megafonía y microfonía, videoproyector y 2 pantallas proyección	3.494,18 €
Dotación equipos informáticas aulas 13A y 13B: Ordenador TTL H6 10 I3 (S.O. y periféricos incluidos) y monitor AOC 21,5" fhd vga para la mesa del profesor del aula 13A	914,46 €
Mesa para el profesor Aula 13ª: Mesa de comunicación rack de control audiovisual e informático para el profesor de la nueva aula 13A creada tras la división del aula 13	4.040,58 €
2 muebles cajonera con 14 cajones con cerradura y tirador guías extracción total autocierre para la colocación de los títulos de grados	2.913,68 €
Pintura delegación de alumnos	2.044,90 €
Adquisición de 30 sillas y	4.602,84 €
14 mesas seminario 1.1	2.311,10 €

Sustitución de 35 discos duros 2,5" de 1 Tb para instalar en los 35 ordenadores situados en el aula TIC de informática 2.1 (la instalación correrá a cargo del personal informático aulas TIC de la FCEYE)	2.604,53 €
Adquisición de 56 ordenadores para aula TIC 3.2	16.330,16 €
Adquisición de 33 ordenadores para aulas de docencia	19.077,76 €
Electrificación aula 11 y 12	7.071,55
Sustitución cortinas estores (5 + 4) aula TIC 3.1.	2.254,03
(*) Obras de actuaciones en baja tensión a la salida del centro de transformación	126.606,90

2.5 Fortalezas y debilidades

La valoración que debemos hacer es positiva. Queda trabajo por hacer, pero dado los recursos con los que se han contado, el grado de eficiencia alcanzado en este capítulo es claramente satisfactorio. Los valores de la encuesta de satisfacción con el título de estudiantes, profesorado y PTEGAS se encuentran por encima del valor medio. Sin embargo, queda campo susceptible de mejora.

Fortalezas

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales sigue estando en un proceso continuo de mejora de las infraestructuras, hecho que debe destacarse como un punto positivo en su evaluación.

Se han realizado actuaciones para la adecuación del uso de las infraestructuras y recursos disponibles a los criterios de ahorro energético y sostenibilidad energética y medioambiental.

Se ha creado una nueva página web FCEYE que permite una mejor accesibilidad a la información contenida en la misma.

Este centro cuenta con recursos de orientación académica y profesional de carácter amplio, publicados en la web de la Facultad.

Debilidades

Es necesario continuar con las labores de mejora de las infraestructuras y los recursos para dotar a las aulas y a las instalaciones del Centro de mejores condiciones. Es conveniente concienciar al estudiantado de los procesos de mejoras que se vienen implantando y contar su disposición a manifestar su opinión acerca de casos específicos.

Debilidad: Es necesaria la renovación del parque informático de las aulas informatizadas de docencia para adecuarlo a las necesidades docentes actuales.

Acción de Mejora: Se ha programado un plan de actuación para la renovación de los equipos de las aulas informatizadas de docencia en atención a la urgencia de las actuaciones y la disponibilidad presupuestaria

Debilidad: Adaptación de los accesos a los Departamentos para personas con movilidad reducida.

Acción de Mejora: Seguir solicitando a los servicios centrales la adaptación de estos espacios.

2.6 Evidencias

Actas de Junta de Centro de presentación de cuentas anuales.

Monitorización diaria de las incidencias en aulas.

Comunicación diaria al Servicio de mantenimiento de las incidencias detectadas.

Informes de los servicios Técnicos de la Facultad detectando necesidades y planificando actuaciones.

Informes a los Vicerrectorados correspondientes de las necesidades del Centro.

Solicitudes a los Servicios Centrales de financiación o cofinanciación de Actuaciones

Informe actuaciones del servicio de mantenimiento de adecuación del uso de las infraestructuras y recursos disponibles a los criterios de ahorro y sostenibilidad energéticos y medioambiental

3.- PA03. Gestión de los Servicios.

El proceso PA-03-Proceso para la gestión de los servicios, es un proceso de apoyo en el mapa de procesos del SGCC. Tiene como objeto dotar a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios inherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la misma:

Definir las necesidades de los servicios del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudios impartidos en la misma.

Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados, con objeto de adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas

El equipo Decanal, recibidos los informes de necesidades de las distintas unidades administrativas de la Facultad, del PDI y de los estudiantes, teniendo en cuenta la disponibilidad económica y la urgencia de la actuación tomará de decisión de las actuaciones a ejecutar.

Los resultados de los análisis obtenidos constituyen, junto con los demás resultados procedentes del SGCT, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Las personas usuarias de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, ya sean de carácter interno o externo, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación del cualquier servicio a través de su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en el ordenamiento universitario, según lo establecido en la normativa de aplicación y reglamentos de desarrollo de éstos, expresando sus opiniones en las distintas encuestas que se realicen, y a través de los sistemas de Quejas y Sugerencias habilitados al efecto.

Los medios materiales y servicios disponibles (espacios, instalaciones, equipamiento científico, técnico, biblioteca y salas de lectura, nuevas tecnologías, etc.) son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades formativas planificadas, observando los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad y siguiendo criterios de sostenibilidad medioambiental.

Este proceso tiene por objeto dotar a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios inherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la misma:

Este proceso se aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios que se prestan en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para determinar las necesidades, planificar, actualizar,

gestionar y verificar la adecuación de los servicios que presta_relacionados con la impartición de las titulaciones.

3.1 Gestión de los servicios

Gestión de los recursos materiales: La Gestión y mantenimiento de los recursos materiales se lleva a cabo mediante procedimiento de gestión de servicios, dependiendo de la naturaleza de estos:

- Administradora de Centro: Planifica necesidades de recursos materiales y de Recursos Humanos
- Responsable de Unidad de Gestión Económica: Gestiona las compras y el inventario de los recursos.
- Secretaría del Centro: Realiza las tareas administrativas necesarias para la prestación del servicio de gestión de alumnos y PDI.
- Unidad apoyo TICs a la Docencia: Propone las compras y realiza el mantenimiento del material informático de las aulas de docencia y de estudio informatizadas.
- Unidad de Medios audiovisuales de apoyo a la Docencia: Propone las compras y realiza el mantenimiento del material audiovisual de las aulas de docencia y de los Salones de Actos.
- Conserjería: Gestiona los partes de avería y mantenimiento del Centro.

La Cartera de Servicios y la Carta de Compromisos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.
Documentos del Sistema Calidad FCEYE

- Mapa de procesos. Comisión Calidad Centro
- Cartera de servicios del Centro. Acta GM 26-06-2024
- Carta de Compromisos. Acta GM 26-06-2024
- Manual de procesos del Centro. Comisión Calidad Centro 07/06/2022. Revisión 03-06-2024

La Unidad UN20 realiza anualmente un análisis, seguimiento, medición y mejora sobre la calidad de los servicios prestados, así como un seguimiento de los compromisos de su carta de compromisos. El Grupo de Mejora de la Facultad, bajo la supervisión del Equipo Decanal del Centro, al menos una vez al año, realizará la revisión de la cartera de servicios que se gestionan en el Centro, planteando las acciones de mejora para el período siguiente.

3.2 Seguimiento gestión de los servicios.

El seguimiento se desprende de la documentación del grupo de mejora. Datos de los últimos 3 cursos.

- Grupo de Mejora
- Organigrama FCEYE 2024
- Cartera de Servicios FCEYE 2023
- Carta de Compromisos FCEYE 2024
- Procesos e indicadores Secretaría 2023-24
- Panel de Indicadores de dimensionamiento FCEYE
- Indicadores Procesos Sistema de Gestión Calidad Grupo Mejora FCEYE

Una vez realizado el seguimiento, se establecen las acciones de mejora necesarias para lograr aumentar la satisfacción de los items de las encuestas de estudiantes que estén por debajo de los márgenes de referencia establecidos.

Mecanismos para realizar el seguimiento y análisis de los compromisos que figuran en la carta de compromisos del PTEGAS:

3.2.1. Existe un protocolo de actualización de la información contenida en la página web de la FCEYE, con asignación nominal de responsables de actualización de cada apartado de la web. Acta GM UN20 27-11-2018 Anexo I protocolo actualización contenidos 2018.

https://fceye.us.es/sites/economicas/files/contenido/intranet/actas/Acta_GM_27-11-2018_Anexo_I_protocolo_actualizacin_contenidos_2018.pdf

2.2.2. Se ha procedido a una revisión de los compromisos adquiridos en la Carta de compromisos de la FCEYE con objeto de adecuar los mismos con las expectativas de los clientes.

Se han seleccionados aquellos procedimientos, que, alineados con el mapa de procesos, de forma cotidiana afectan al normal funcionamiento de las instalaciones, recursos y servicios, tanto de Estudiantes, PDI y PTEGAS. Y adquirido compromiso de su seguimiento y cumplimiento.

Se han reducido los plazos de cumplimiento del compromiso en aquellos procedimientos en los que ha sido posible, por mejoras en las herramientas de gestión o por incremento puntual de plantilla por necesidades del servicio.

La gestión de los certificados de notas de los estudiantes de movilidad se realizará en un plazo de 15 días, una vez esté toda la documentación correcta. Los certificados de notas emitidos por las

Universidades de destino no españolas deben ser convertidas al sistema de calificación de las Universidades españolas. En el mes de Julio coincide la llegada de los certificados de notas desde destino, la segunda convocatoria de la US y la matrícula. (tener en cuenta para TFG y prácticas curriculares).

Las **prácticas curriculares** son actividades académicas integrantes del Plan de Estudios correspondiente. Estas prácticas son **gestionadas por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**. Es un compromiso de esta Facultad que todos los estudiantes que deseen realizar una práctica curricular y, cumpla los requisitos establecidos en la normativa vigente puedan acceder a ella. Para ello se realizan 3 convocatorias en distintos momentos del curso. El contacto con el mundo empresarial es continuo, con objeto de firmar los acuerdos necesarios para conseguir este objetivo.

El tiempo estimado de Resolución de Quejas y sugerencias se ha reducido a 3 días. Las quejas, una vez asumidas por el centro, deben analizarse y ser informadas por las distintas unidades a las van dirigidas.

La Gestión de la Tramitación de partes de mantenimiento preventivos y correctivos desde su detección y comunicación a la Conserjería del Centro, así como de las incidencias producidas en la impartición de la docencia, con compromiso de tramitación no superior a 1 día. La resolución de las solicitudes de reserva de espacios en un plazo de 1 día, así como el compromiso de respuesta de la quejas y sugerencias presentadas en un plazo no superior a 3 días, se encuentra dentro de objetivo de la detección de las necesidades de recursos materiales y de la Valoración de la adecuación de la infraestructura y los recursos disponibles a las características del título.

El seguimiento de estos compromisos se realizará de forma continua y se valorará 1 vez al año, en el primer trimestre del año siguiente, en reunión del Grupo de Mejora PTEGAS.

Desde el curso 2023-24 tanto los certificados académicos como los resguardos de Título pueden ser solicitados por el estudiantado a través de Registro electrónico de la Universidad de Sevilla, y es emitido de forma automática con sello electrónico. Este modo de solicitar ambos documentos no está muy extendido y la mayor parte de ellos es solicitado por el en las Secretarías de los Centros. La Firma electrónica de certificados ha agilizado de forma considerable el procedimiento. El certificado de notas debe ir firmado por El Decano, la secretaria de Centro y la Jefa de Secretaría**.**

Uno de los objetivos, además del buen funcionamiento del Centro, es incrementar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés con el Personal de Administración y Servicios en los resultados de la Encuesta de satisfacción con el Título.

3.2.3. Actas del Grupo de Mejora FCEYE

El Grupo de Calidad PTEGAS de la Facultad de Ciencias económicas y Empresariales se constituye el 1 de junio de 2006 y se mantuvo hasta el 6 de abril de 2012.

Con fecha 1 de octubre de 2014 (Acta en la intranet de la Facultad) se reactiva el grupo de Mejora. El Grupo de Mejora incorpora representantes de todas las áreas de servicio, (excepto los Departamentos que tienen un grupo de Mejora a nivel global en la Universidad):

Con fecha de octubre de 2015 la Dirección de Recursos Humanos comunica a todos los Servicio y Centros de la Universidad que se interpreta que el Grupo de Mejora de los Centros está constituido por TODO EL PTEGAS que forma parte de este (Administración, Secretaría, Conserjería y Apoyo TICs. A la docencia y Apoyo Medios audiovisuales a la docencia)

Dada la imposibilidad de trabajar con un Grupo tan numeroso la FCEYE optó por constituir un Grupo de Trabajo dentro del Grupo de Mejora. Los componentes de este grupo gestionan con el resto de los compañeros de su área de trabajo las cuestiones que les afectan. Una vez por el Grupo de Trabajo para su estudio, se ponen en común con el Grupo de mejora general para su revisión y aprobación de las actuaciones, en su caso.

Componentes de Grupo de Trabajo:

- Administradora
- Jefa de Secretaría y Responsable Unidad de Gestión económica
- Conserjería: Dos técnicos especialistas de información
- Aulas Tics: Encargado de Equipo
- Medios audiovisuales: Técnico de Grado Medio

El Grupo de mejora se reúne dos veces al año. Cualquier miembro del Grupo de Mejora puede acudir a las reuniones del Grupo de Trabajo cuando lo considere oportuno.

4.- PA05-Gestión del Personal de Administración y Servicios

Para la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales está dotada de una plantilla de personal funcionario y personal laboral, distribuidos en cuatro áreas funcionales: Secretaría, Conserjería, Aulas Tics y Medios Audiovisuales, que desempeñan sus funciones de apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje, orientadas al servicio a los usuarios.

La gestión de la plantilla de PTEGAS, se lleva a cabo por el Equipo Decanal y la Administradora del Centro, en alineación con la Política de Personal establecida por los órganos de gobierno de la Universidad de Sevilla, cuyo control lo ejerce la Dirección de Recursos Humanos, utilizando como instrumento el Plan Propio del Personal de Administración y Servicios, aprobado en Consejo de Gobierno.

El Plan propio, está orientado a un modelo de clasificación y carrera profesional, así como a un plan de promoción, tanto vertical como horizontal, que responde a las demandas del Centro y a los intereses de los trabajadores, de cara a una RPT debidamente dimensionada y estructurada. Se diseña, igualmente, en el mismo, un modelo de formación orientado al desarrollo competencial, permitiendo con el mismo una mejora en el desarrollo profesional y en el personal.

La determinación de los recursos humanos que son necesarios para la atención de los servicios que presta la institución debe realizarse con un enfoque planificador que tenga en cuenta no sólo las exigencias actuales, sino también, y sobre todo, los nuevos compromisos de la Facultad.

El rigor en el dimensionamiento de puestos de trabajo, la obtención de datos de indicadores adecuados y la correcta medición de cargas de trabajo de las diversas estructuras se constituyen como elementos garantes de la objetiva averiguación de efectivos personales necesarios en cada unidad para atender con solvencia, eficacia y eficiencia la Cartera de Servicios de la Facultad.

El personal de Administración y Servicios, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir.

Alineado con todo lo anterior, la gestión de los RRHH de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, garantiza la prestación de los servicios inherentes al Centro y, se lleva a cabo, fundamentalmente, en las siguientes áreas:

4.1 Estructura PTEGAS FCEYE.

Partiendo de la estructura de personal existente y teniendo en cuenta las funciones a desempeñar por el PTEGAS adscrito al Centro, anualmente se lleva a cabo por el/la Administrador de Gestión de Centro, un análisis con el fin de detectar posibles necesidades de personal, tanto desde el punto de vista del número de efectivos, como de los perfiles profesionales o de los niveles de cualificación de los mismos. El resultado de dicho análisis podrá ser:

a. Creación/supresión de nuevo puesto en la RPT.
b. Cubrir un puesto contemplado en RPT pero que se encuentre vacante.
c. Cubrir una necesidad coyuntural de personal por acumulación de tareas.
d. Modificación del perfil y o nivel/grupo de algún puesto contemplado.

-**Administradora de Gestión de Centro.**

- Gestión de las infraestructuras del Centro.
- Detección de necesidades de RRHH.
- Informes y peticiones a la Dirección RRHH: Oficios y correos.
- Gestión de necesidades de materiales.
- Planificación de Inversiones, según disponibilidad presupuestaria.
- Gestión de personal.
- Gestión de las incidencias se relacionen con la gestión del tiempo de trabajo: Solicitudes de licencias y permisos, comprobación y justificación de ausencias del puesto de trabajo.
- Informes FORPAS detección necesidades formativas PTGAS
- Gestión de la Calidad.

- **Secretaría**

Las Unidades Administrativas de los Centros, se encargan fundamentalmente de la gestión:

- Estudiantes: Matrícula y gestión de expedientes.
- Ordenación académica.
- Prácticas en empresas
- Movilidad de Estudiantes
- Trabajos Fin de Estudios
- Gestión económica
- Apoyo administrativo a los órganos de gobierno del Centro.
- Gestión Calidad

Configurándose su organigrama de acuerdo con estas funciones, concentrándose varias de ellas en un solo responsable, según la entidad del Centro, que se mide por el número de alumnos, número de profesores, presupuesto, etc...

Conserjería

Es función de la Conserjería de un Centro la satisfacción de necesidades de carácter auxiliar que la organización precisa para su funcionamiento y que se desglosan en:

- Planificar, supervisar y/o detectar necesidades
- Información al usuario.
- Control de acceso al centro (Llaves, autorizaciones)
- Gestión de la información de reservas de espacios.
- Apoyo a la organización y desarrollo de actividades universitarias
- Gestión de correos
- Control y custodia de materiales
- Seguimiento de las incidencias de limpieza
- Gestión de las incidencias de mantenimiento del edificio, dando parte al servicio de mantenimiento.
- Seguimiento del Plan de Autoprotección.
- Gestión Calidad

Unidad de apoyo Tics a la docencia

Es función de la Unidad de apoyo a la docencia TICs:

- Apoyo informático a la docencia (Aulas docencia, aulas informatizadas, programas informáticos,...)
- Planificación y gestión de las aulas de docencia y las aulas de informática
- Planificación de las necesidades de las aulas de docencia y las aulas de informática
- Adquisición de material informático con carácter docente.
- Elaboración de informes de situación y planificación de actuaciones a corto y medio plazo.
- Administración de la página web de la Facultad
- Gestión de reservas de los espacios de aprendizaje
- Asesoramiento informático a otras unidades del centro
- Gestión Calidad

Unidad de Medios Audiovisuales de apoyo a la docencia

Es función de la Unidad de Medios audiovisuales:

- Gestión de sistemas audiovisuales e informáticos para el apoyo a la docencia y la innovación educativa.
- Administrar los dispositivos software del sistema para el apoyo a la docencia y la innovación educativa
- La adquisición de material audiovisual para la docencia y desarrollo de actos
- Elaboración de informes de situación y planificación de actuaciones a corto y medio plazo
- Confección y publicación de producciones audiovisuales para el apoyo a la docencia y la innovación educativa.
- Confección, producción y publicación de recursos educativos para el apoyo a la docencia y la innovación educativa.
- Diseño instruccional y de apoyo a la docencia.
- Recursos audiovisuales Salón de Actos, Salón de Grados y Sala de Juntas
- Planificación de grabación de Actos.
- Elaboración de informes y proyección de planes de desarrollo.
- Gestión Calidad

Organigrama FCEYE

4.2 Formación del PTEGAS adscrito al Centro.

El proceso formativo del PTEGAS de la Universidad de Sevilla, entendido como el conjunto de acciones ordenadas encaminadas a cumplir los objetivos de la organización y las expectativas de los usuarios, se gestiona a nivel centralizado por el Servicio de Formación Permanente del PTEGAS. Dentro de dicho proceso, corresponde al Administrador/a de Gestión del Centro, la detección de necesidades formativas, que anualmente, una vez identificadas las carencias y necesidades de formación del personal del Centro, ha de enviar a dicho Servicio para su posterior planificación y gestión de las acciones formativas necesarias para el buen funcionamiento de los servicios del Centro.

Además, se tendrán en cuenta los resultados obtenidos en el desarrollo de la Carta de Servicio del centro, según los compromisos adoptados en la misma, en función de las expectativas de los distintos grupos de interés.

Relacionado con el sistema de gestión de competencias, el análisis de necesidades ha de atender las carencias competenciales (técnicas o específicas) observables en el personal adscrito al Centro, necesarias para el desempeño de los puestos de trabajo.

La gestión de la Formación está centralizada por FORPAS. Se solicitan los informes de participación del PAS de la FCEYE al FORPAS, así como la valoración global de los mismos.

Valoración global otorgada por el PAS que ha cumplimentado la encuesta a las acciones formativas (medición de 1 a 5 en sentido ascendente):

2018: 4.36

2019: 4.40

2020: 4.38

2021: 4.55

4.3 Evidencias de gestión PTEGAS:

- Relación PTEGAS adscrito al Centro
- Gestión basada en la excelencia
- Grado de satisfacción del PTEGAS con el trabajo desarrollado
- Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PTEGAS
- Grado de satisfacción del profesorado con la atención recibida por el PTEGAS
- Grado de satisfacción del PTEGAS con el contacto con el alumnado
- Grado de satisfacción del PTEGAS con el resto de los compañeros del PTEGAS
- Actividades formativas realizadas por el PTEGAS

5 indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad sobre el nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de Estudiantes, PDI y PTEGAS

P3-I3.1 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS		
2021-22	2022-23	2023-24
Xa:3.27;Xa)(Respuestas:289;Xa)(Universo:2131; Xb:3.70;Xb)(Respuestas:10;Xb)(Universo:50; Xc:3.60;Xc)(Respuestas:50;Xc)(Universo:245	Xa:3.19;Xa)(Respuestas:302;Xa)(Universo:2132; Xb:4.08;Xb)(Respuestas:13;Xb)(Universo:104; Xc:3.87;Xc)(Respuestas:98;Xc)(Universo:253	Xa:3.08;Xa)(Respuestas:426;Xa)(Universo:2184; Xb:3.97;Xb)(Respuestas:29;Xb)(Universo:52; Xc:3.67;Xc)(Respuestas:61;Xc)(Universo:252

5.2 P5-I5.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

P5-I5.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS		
2021-22	2022-23	2023-24
4.58;Xe)(TE:4.74;Xe)(TI:3.94	4.64;Xe)(TE:4.75;Xe)(TI:4.11	4.61;Xe)(TE:4.73Xe)(TI:4.68

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MOVILIDAD EN OTRAS UNIVERSIDADES

P4- NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MOVILIDAD EN OTRAS UNIVERSIDADES.		
2021-22	2022-23	2023-24
Xa:4.64; Xa)(Respuestas:14; Xa)(Universo:35; Xb:4.75; Xb)(Respuestas:4; Xb)(Universo:16	Xa:4.20; Xa)(Respuestas:15; Xa)(Universo:47; Xb:5.00; Xb)(Respuestas:2; Xb)(Universo:12	Xa:4.35; Xa)(Respuestas:20; Xa)(Universo:46; Xb:3.00; Xb)(Respuestas:1; Xb)(Universo:10

P81 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES

P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS			
	2021-22	2022-23	2023-24
P8-I8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS	0.00%; numerador:0;denominador:197	0.51%; numerador:1; denominador:195	1.05%; numerador:2;denominador:190
P8-I8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.00%; numerador:0;denominador:197	0.00%; numerador:0;denominador:195	0.00%; numerador:0;denominador:190
P8-I8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.00%; numerador:0;denominador:197	0.51%; numerador:1;denominador:195	0.00%; numerador:0;denominador:190
P8-I8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00%; numerador:0;denominador:197	0.51%; numerador:1;denominador:195	0.00%; numerador:0;denominador:190

Exponus

En los 3 cursos académicos analizados: 2021-22, 2022-23 y 2023-24, el número de QSIF interpuestas en la aplicación de la Universidad de Sevilla expon@us.es ha sido escaso. La escasa participación de la comunidad universitaria en la formulación de quejas, incidencias y sugerencias a través del buzón electrónico es un tema que se trata sistemáticamente en la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

La FCEYE es consciente de la baja participación del estudiantado en la interposición de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones a través de la herramienta de gestión de quejas y sugerencias y realiza acciones para dar a conocer la aplicación y fomentar el uso de esta.

Evidencias:
En las jornadas de recepción de nuevos estudiantes antes de que comience el curso académico, se realiza una presentación del sistema de presentación de Quejas, sugerencias, incidencia y felicitaciones.

En el curso de orientación a estudiantes de nuevo ingreso, Biblioteca realiza una presentación de expon@us.es

Presentación del funcionamiento de expon en power point en las primeras clases de cada curso a los estudiantes de primer curso.

Acciones de mejora:
El Vicedecano de Calidad enviará un correo electrónico de difusión del funcionamiento de expon a la comunidad universitaria a comienzos de cada curso académico.

El Vicedecano de Calidad enviará un correo electrónico a los profesores solicitando su participación para utilizar su clase para explicar al estudiantado a través de una presentación en power point de cómo funciona expon.

P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES

P91-I10.09 - Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PTEGAS	
2021-22	**2022-23**
Respuesta:66;Universo:198; 3.26	Respuesta:154;Universo:195; 3.28

P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI

P92-I11.09 - Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios	
2021-22	**2022-23**
Respuestas:17;Universo:141; 4.76	Respuestas:26;Universo:155; 4.31

P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PTEGAS

P93-I12.04 - Grado de Satisfacción del PTEGAS con el profesorado que imparte docencia en los títulos	
2021-22	**2022-23**
Respuesta:25;Universo:50; 4.36	Respuesta:44;Universo:50; 4.3

P93-I12.05 - Grado de Satisfacción del PTEGAS con el contacto con el alumnado de los títulos	
2021-22	**2022-23**
Respuesta:27;Universo:50; 4.19	Respuesta:47;Universo:50; 4.11

P93-I12.06 - Grado de Satisfacción del PTEGAS con el resto de los compañeros del personal de administración y servicios	
2021-22	**2022-23**
Respuesta:27;Universo:50; 4.44	Respuesta:49;Universo:50; 4.45

P93-I12.12 - Grado de Satisfacción del PTEGAS con el cumplimiento de las expectativas con respecto al trabajo desarrollado en los títulos	
2021-22	**2022-23**
Respuesta:25;Universo:50; 4.36	Respuesta:46;Universo:50; 4.09

Los valores de la encuesta de satisfacción con el título de estudiantes, profesorado y PTEGAS se encuentran por encima del valor medio. Sin embargo, queda campo susceptible de mejora.

La valoración del nivel de satisfacción de los tres colectivos con el Personal de Administración y Servicios en las encuestas de satisfacción general con el título se encuentra por encima de la media.

La valoración del PTEGAS con el PDI, Alumnado, con respecto a sus compañeros y la satisfacción del PTEGAS con sus expectativas con respecto al trabajo desarrollado es muy alta.

Es necesario continuar con las labores de mejora de las infraestructuras y los recursos humanos y materiales para dotar a las aulas y a las instalaciones del Centro de mejores condiciones.
Es conveniente concienciar al estudiantado de los procesos de mejoras que se vienen implantando y contar su disposición a manifestar su opinión acerca de casos específicos.
Es necesario incidir en las acciones de ahorro energético.