

PA03 Gestión de los servicios. Fortalezas, debilidades y evaluación FCEYE octubre 2022

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 personal de apoyo, 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 por los mismos.

Gestión de los servicios

Gestión de los recursos materiales: La explotación y mantenimiento de los recursos adquiridos se lleva mediando el procedimiento de gestión de servicios, dependiendo de la naturaleza de estos:

Gestor Gestión Económica: Gestiona las compras y el inventario de los recursos.

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: 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.

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.

[La Carta de Compromisos](#) tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, compromisos de calidad, mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.

[La Cartera de Servicios](#) 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 activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática del servicio para los clientes y personas usuarias de éste.






[Procedimientos de Secretaría](#). La Secretaría da cuenta a la Comunidad Universitaria de la gestión que realiza, desarrollando las actividades necesarias para la gestión de los procedimientos y el resultado estadístico de los mismos.

ANÁLISIS



151 - [Grado en Administración y Dirección de Empresas](#)

Indicadores del SGCT asociados al Proceso y titulación 151





P8 - [GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS](#)

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021-22
	P8-8.1	QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS				
	8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.18% numerador:4 denominador:2189	1.16% numerador:24 denominador:2070	0.34%; numerador:7; denominador:2082	1.72% numerador:36 denominador:2097
	8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.09% numerador:2 denominador:2189	0.19% numerador:4 denominador:2070	0.05%; numerador:1; denominador:2082	0.10% numerador:2 denominador:2097
	8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:2189	0.39% numerador:8 denominador:2070	0.00%; numerador:0; denominador:2082	0.29% numerador:6 denominador:2097
	8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:2189	0.05% numerador:1 denominador:2070	0.00%; numerador:0; denominador:2082	0.05% numerador:1 denominador:2097





P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P91-10.09	Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS	Respuesta:243 Universo:2189 3.22	Universo:2070	Universo:2097
	P91-10.11	Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables	Respuesta:229 Universo:2189 3.10	Respuestas:358 Universo:2070 2.45	Respuestas:222 Universo:2097 2.35

P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P92-11.09	Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios	Respuestas:46 Universo:181 4.20	Respuestas:36 Universo:181 3.83	Respuestas:32 Universo:258 2.62
	P92-11.10	Grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título	Respuestas:45 Universo:181 4.11	Respuestas:34 Universo:181 4.12	Respuestas:32 Universo:258 3.78
	P92-50.07	Grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo		Respuestas:35 Universo:181 2.80	Respuestas:32 Universo:258 3.59
	P92-50.09	Grado de satisfacción del PDI con el apoyo que he recibido de la Universidad que me ha facilitado la adaptación a		Respuestas:35 Universo:181 2.83	Respuestas:32 Universo:258 3.34



P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS




	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P93-12.01	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios	Respuesta:23 Universo:43 4.26	Respuesta:15 Universo:43 3.67	Respuesta:13 Universo:50 4.69
	P93-12.02	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de las aulas	Respuesta:22 Universo:43 4.59		Respuesta:13 Universo:50 4.00
	P93-12.09	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.)	Respuesta:24 Universo:43 4.33	Respuesta:10 Universo:43 3.80	Respuesta:13 Universo:50 3.77
	P93-12.10	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión desarrollada por los responsables del título del centro	Respuesta:24 Universo:43 4.17	Respuesta:13 Universo:43 3.92	Respuesta:13 Universo:50 4.54

156 - Grado en Economía


Indicadores del SGCT asociados al Proceso y titulación 156


P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021	
	P8-8.1	QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS				
	8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.57% numerador:4	2.43% numerador:17	0.40%; numerador:3;denominador:755	0.40%;





				denominador:704	denominador:701		numerador:3;denominador:755
		8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.14% numerador:1 denominador:704	0.43% numerador:3 denominador:701	0.13%; numerador:1;denominador:755	0.13%; numerador:1;denominador:755
		8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:704	0.29% numerador:2 denominador:701	0.26%; numerador:2;denominador:755	0.26%; numerador:2;denominador:755
		8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:704	0.00% numerador:0 denominador:701	0.00%; numerador:0;denominador:755	0.00%; numerador:0;denominador:755

P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES





	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P91-10.09	Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS	Respuesta:143 Universo:704 3.32	Universo:701	Universo:721

	P91-10.11		Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables	Respuesta:141 Universo:704 3.05	Respuestas:146 Universo:701 2.29	Respuestas:99 Universo:721 2.52
---	-----------	--	---	---------------------------------------	--	---------------------------------------

P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021	
	P92-11.09		Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios	Respuestas:22 Universo:92 4.36	Respuestas:35 Universo:85 3.74	Respuestas:20 Universo:112 2.85
	P92-11.10		Grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título	Respuestas:21 Universo:92 3.81	Respuestas:31 Universo:85 3.94	Respuestas:20 Universo:112 3.95
	P92-50.07		Grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo		Respuestas:35 Universo:85 2.77	Respuestas:20 Universo:112 3.65
	P92-50.09		Grado de satisfacción del PDI con el apoyo que he recibido de la Universidad que me ha facilitado la adaptación a		Respuestas:35 Universo:85 2.63	Respuestas:20 Universo:112 3.50






P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P93-12.01	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios	Respuesta:23 Universo:43 4.26	Respuesta:15 Universo:43 3.67	Respuesta:13 Universo:50 4.69
	P93-12.02	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de las aulas	Respuesta:22 Universo:43 4.59		Respuesta:13 Universo:50 4.00
	P93-12.09	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.)	Respuesta:24 Universo:43 4.33	Respuesta:10 Universo:43 3.80	Respuesta:13 Universo:50 3.77
	P93-12.10	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión desarrollada por los responsables del título del centro	Respuesta:24 Universo:43 4.17	Respuesta:13 Universo:43 3.92	Respuesta:13 Universo:50 4.54



180 - Grado en Marketing e Investigación de Mercados

Indicadores del SGCT asociados al Proceso y titulación 180





P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021-22
	P8-8.1	QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS				
	8.1.1	QUEJAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:585	0.53% numerador:3 denominador:566	1.26% numerador:14 denominador:1112	0.00%; numerador:0; denominador:589
	8.1.2	INCIDENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:585	0.18% numerador:1 denominador:566	0.27% numerador:3 denominador:1112	0.17%; numerador:1; denominador:589
	8.1.3	SUGERENCIAS INTERPUESTAS	0.00% numerador:0 denominador:585	0.00% numerador:0 denominador:566	0.00% numerador:0 denominador:571	0.00%; numerador:0; denominador:589
	8.1.4	FELICITACIONES RECIBIDAS	0.00% numerador:0 denominador:585	0.00% numerador:0 denominador:566	0.00% numerador:0 denominador:571	0.00%; numerador:0; denominador:589





P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P91-10.09	Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS	Respuesta:172 Universo:585 3.10	Universo:566	Universo:571
	P91-10.11	Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables	Respuesta:171 Universo:585 2.94	Respuestas:91 Universo:566 2.49	Respuestas:70 Universo:571 2.50

P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P92-11.09	Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios	Respuestas:19 Universo:73 4.68	Respuestas:21 Universo:72 4.00	Respuestas:19 Universo:107 2.79
	P92-11.10	Grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título	Respuestas:19 Universo:73 4.26	Respuestas:17 Universo:72 3.82	Respuestas:19 Universo:107 3.89
	P92-50.07	Grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo		Respuestas:21 Universo:72 2.67	Respuestas:19 Universo:107 3.89
	P92-50.09	Grado de satisfacción del PDI con el apoyo que he recibido de la Universidad que me ha facilitado la adaptación a		Respuestas:21 Universo:72 2.57	Respuestas:19 Universo:107 3.16

P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS

	Nº	Título	2018/2019	2019/2020	2020/2021
	P93-12.01	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios	Respuesta:23 Universo:43 4.26	Respuesta:15 Universo:43 3.67	Respuesta:13 Universo:50 4.69
	P93-12.02	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de las aulas	Respuesta:22 Universo:43 4.59		Respuesta:13 Universo:50 4.00
	P93-12.09	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.)	Respuesta:24 Universo:43 4.33	Respuesta:10 Universo:43 3.80	Respuesta:13 Universo:50 3.77
	P93-12.10	Grado de Satisfacción del PAS con la gestión desarrollada por los responsables del título del centro	Respuesta:24 Universo:43 4.17	Respuesta:13 Universo:43 3.92	Respuesta:13 Universo:50 4.54

En los últimos tres cursos académicos analizados el número de quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones interpuestas en la aplicación expon han sido escasas, si bien el número de quejas se han ido incrementando significativamente en los últimos años, llegando, en el Grado de Economía al 2,91 en el curso 2020-2021 (curso pandemia). Este Grado presenta un nivel de participación en expon por encima de los Grados en Marketing e Investigación de Mercados y Administración y Dirección de Empresas y, alcanzando valores de 1,26 y 1,72 respectivamente en el curso 2020-21.

Las incidencias y sugerencias planteadas son siempre muy escasas. La escasa participación de la comunidad universitaria en la formulación de quejas, incidencias y sugerencias a través del buzón electrónico se traduce en la nula participación a la hora de formular felicitaciones.

En el curso 2019-20 y 2020-21 el incremento del número de quejas referidos al mismo tema, derivados de la modificación del sistema de impartición de clases y la forma de realizar los exámenes, supuso una inquietud general por lo que el Equipo Decanal decidió dar una respuesta común a través de la lista de distribución de estudiantes en el que se respondió a todas las cuestiones planteadas por los estudiantes individualmente a través de expon@us.

En base al análisis de la evolución de los indicadores disponibles de los tres últimos años, existe una valoración positiva de la gestión de los servicios por parte de los tres colectivos: estudiantes, profesores y PAS, si bien en se observa un menor grado de satisfacción de los profesores con los servicios y recursos de apoyo y con el PAS, especialmente el segundo curso de pandemia 2020-2021.

Nivel de satisfacción, necesidades y expectativas de Estudiantes.

El nivel de satisfacción, necesidades y expectativas de Estudiantes con la atención recibida el PAS en el curso 2018/19 está por encima de la media, aunque los resultados son mejorables. No hay datos de otros cursos.

El Grado de Satisfacción con la gestión desarrollada por los responsables desciende en los cursos 2019-20 y 2020-21. No son buenos resultados, encuadrados en una situación difícil de pandemia covid, que alteró todo el proceso de enseñanza- aprendizaje y propició la adaptación a las nuevas tecnologías y la impartición de clases y realización de exámenes on line, situación que no fue del agrado de casi nadie.

Nivel de satisfacción, necesidades y expectativas del PDI.

El grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración es muy buena en el curso 2018-19, descendiendo ligeramente en 2019-20 y un claro descenso en 2020-21.

El grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título Se mantiene en valoraciones muy buenas los 3 cursos.

El grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo y Grado de satisfacción del PDI con el apoyo que he recibido de la Universidad que me ha facilitado la adaptación, si bien está por encima de la media, no son buenos datos. Este indicador sube ligeramente en el curso 2020-21.

Nivel de satisfacción, necesidades y expectativas del PAS.

El grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios, la gestión de las aulas, la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.) y la gestión desarrollada por los responsables del título del centro es muy buena, se aprecia un pequeño descenso en el curso 2019-20, pero el nivel de satisfacción se recupera e incrementa en el curso 2020-21.

El PAS es el colectivo más satisfecho con aspectos como la gestión de horarios, la gestión de las aulas, con la gestión de los trámites administrativos del alumnado y con los responsables del título.

El grado de satisfacción del PDI (P92.) con la atención recibida por el PAS y por los responsables del Título es muy elevada. Además, la valoración de los servicios y recursos de apoyo durante los dos cursos de pandemia es moderada, mejorando en el segundo curso.

Los cursos 2019-20 y 2020-21 fueron especialmente complicados en la gestión de la situación de pandemia covid 19 sobrevenido, con la suspensión de las clases presenciales en 2020 y aplicación de aforos a 1/3 de la capacidad de las aulas. La adaptación a la enseñanza virtual alteró todo el proceso de enseñanza- aprendizaje, y si bien propició la adaptación a las nuevas tecnologías, que ahora supone una fortaleza. En

su momento se produjeron distorsiones en la docencia, enmarcadas en una situación de confinamiento que creaba inseguridad, dado que había pocas respuestas a futuro.

La realización de exámenes on line no agradó a ningún colectivo.

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.

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.

El Equipo Decanal y el Grupo de Mejora del PAS realiza un seguimiento continuo de la gestión de los servicios con objeto de reaccionar de forma inmediata ante cualquier eventualidad.

Satisfacción alta del PAS y del PDI y moderada de los alumnos con la gestión de los servicios.

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.

Es necesario incidir en las acciones de ahorro energético.

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.

Escaso empleo del sistema de atención de quejas, sugerencias e incidencias