



Universidad
Zaragoza

Informe de seguimiento de la carta de servicios

[Sección de Acceso y Admisión]

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	10-2-2021
Fecha del último informe:	

0. Actividad de la Comisión de calidad




Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	4
Nº de reuniones celebradas	3
Fechas de celebración de las reuniones	27/1/2021 2/2/2021 4/2/2021...10/2/2021

1. Tabla de indicadores

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Servicios de carácter transversal	Mantener actualizada y accesible en la página web la normativa y la información relacionada con los distintos procesos y convocatorias del servicio, así como los formularios on-line, impresos, etc...	% de actualizaciones realizadas a fecha de publicación de las respectivas convocatorias.	100%	100%	
	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe adicional.	% de respuestas a consultas formuladas por correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles.	85%	75%	En vías de cumplimiento
	Elaborar las estadísticas de resultados de los diferentes servicios prestados [convocatorias de movilidad, pruebas de acceso, becas y ayudas, etc...] y hacerlas accesibles a través de la web y del portal de transparencia de la UZ.	% de estadísticas elaboradas y actualizadas en la web	100%	100%	
	Emisión de certificaciones en el ámbito de las competencias de las respectivas secciones del Servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de certificaciones emitidas dentro del plazo de 3 días hábiles.	90%	100%	
Coordinación, gestión y tramitación de la:	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	90%	90%	
	<ul style="list-style-type: none"> • EvAU • Prueba de acceso de mayores de 25 • Prueba de acceso de mayores de 45 	% de resultados publicados en las fechas indicadas en las convocatorias	100%	100%	
	Elaborar y notificar la resolución de los recursos en el plazo máximo de 7 días hábiles desde que sean resueltos por la comisión organizadora.	% de resoluciones a recursos notificadas en el	90%	100%	

		plazo máximo de 7 días hábiles			
Coordinación y gestión del proceso acceso a la universidad para los mayores de 40 años con experiencia laboral o profesional	Coordinar el nombramiento de los tribunales evaluadores para su publicación en el BOUZ en el mes de diciembre.	% de nombramientos publicados en el BOUZ en el mes de diciembre	100%	100%	
	Elaborar y enviar a los tribunales evaluadores el procedimiento de gestión y los expedientes de solicitud con al menos 7 días hábiles de antelación al inicio del plazo de valoración.	% de procedimientos y expedientes enviados antes de una semana del inicio del plazo de valoración	100%	100%	
	Publicar la consulta on-line de resultados del proceso de valoración en los plazos fijados en la convocatoria, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de resultados publicados en las fechas indicadas en las convocatorias	100%	100%	
Coordinación y gestión de los procesos de: - Admisión a grados para estudiantes de nuevo ingreso - Admisión por cambio de estudios a grado	Coordinar con los centros el proceso de oferta de plazas de cambio de estudios para su aprobación en Consejo de Gobierno antes del mes febrero, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de plazas ofertadas aprobadas por Consejo Gobierno antes del mes de febrero	100%	100%	
	Publicar en el BOA las resoluciones de plazos y procedimientos para solicitar admisión en cada proceso con al menos un 15 días hábiles de antelación al inicio del plazo de presentación de solicitudes.	% de resoluciones publicadas en BOA con al menos 15 días hábiles de antelación	100%	100%	
	Elaborar y enviar a las secretarías de los centros el procedimiento de gestión con al menos 7 días hábiles de antelación al inicio del plazo de presentación de solicitudes.	% de procedimientos elaborados y enviados con al menos 7 días hábiles de antelación	100%	100%	
Específico del proceso de admisión a grados para estudiantes de nuevo ingreso	Publicar los resultados de la adjudicación de plazas y los llamamientos a los integrantes de las listas de espera en los plazos fijados en la resolución del Rector	% de adjudicaciones y llamamientos publicados en los establecidos	100%	100%	
	Tramitar las reclamaciones a la adjudicación en el plazo de 5 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe adicional.	% de reclamaciones tramitadas en el plazo de 5 días hábiles	90%	90%	
Específico del proceso de admisión por cambio de estudios a grado	Resolver los recursos en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su presentación, salvo que su resolución requiera de informe adicional	% de recursos resueltos dentro del plazo máximo de 7 días.	90%	90%	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	15	93,75%
	Compromisos en vías de cumplimiento	1	6,25%
	Compromisos no cumplidos	0	0%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

En general, las personas que son atendidas en sus demandas de información o tramitación de sus expedientes se limitan a agradecer el servicio prestado; algunos felicitan a la Sección y en muy contadas ocasiones protestan por no obtener lo que desean. Las quejas por el trato personal recibido son mínimas y siempre reportadas para su corrección.

3. Acciones de mejora propuestas

Aunque no se reciban quejas por el retraso en recibir respuesta a consultas o reclamaciones relativas a la gestión de las reclamaciones a la adjudicación de plazas de nuevo ingreso, si es cierto que el exceso de trabajo durante las fechas de tramitación de dichas reclamación hizo que no siempre sea posible atender a los interesados en los plazos comprometidos en esta carta de servicios, especialmente en el año que está sometido a evaluación en este informe, en el que la pandemia y los cambios de calendario supusieron un impedimento enorme. Si en este informe hay que mencionar lo que se considere oportuno a los fines de evaluación del servicio, no puede faltar una mención al también enorme esfuerzo desplegado por los miembros del personal durante este periodo.

Como parece previsible que la situación se repetirá este 2021, y puesto que, además, la reorganización de las pruebas de la EvAU hará que se acorten los plazos para tramitar las solicitudes de admisión y resolver las correspondientes reclamaciones, es aconsejable disponer algún plan organizativo y de aumento de personal preparado con el que evitar que se produzcan retrasos como los de este pasado año.

Como parte de ese plan organizativo está prevista la puesta en funcionamiento de la nueva aplicación de gestión online de traslados y certificados, que prontamente entrará en funcionamiento.

4. Actualización de la Carta de servicios

En el plazo de tres meses esperamos tener redactada la nueva Carta de servicios, en línea con lo dispuesto en el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (diciembre 2019), adaptándola al formato y contenidos del PRE 01.2.1 para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de servicios.



Universidad
Zaragoza

Informe de seguimiento de la carta de servicios

[Sección de Relaciones Internacionales]

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	09/02/2021
Fecha del último informe:	

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	4
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	10/01/2021 y 20/01/2021

1. Tabla de indicadores




Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Servicios de carácter transversal	Mantener actualizada y accesible la web la normativa, convocatorias, formularios, etc.	% de actualizaciones realizadas a fecha de publicación de las respectivas convocatorias.	100%	100%	
	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico en el plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera informe adicional	% de respuestas a consultas formuladas por correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles.	85%	85%	
	Elaborar las estadísticas de resultados de los diferentes servicios prestados [convocatorias de movilidad, pruebas de acceso, becas y ayudas, etc...] y hacerlas accesibles a través de la web y del portal de transparencia de la UZ.	% de estadísticas elaboradas y actualizadas en la web	100%	100%	
	Emisión de certificaciones en el ámbito de las competencias de las respectivas secciones del Servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de certificaciones emitidas dentro del plazo de 3 días hábiles.	90%	90%	
Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria del programa de movilidad Erasmus+ con fines de estudios, para estudiantes de la UZ	Elaborar y publicar la convocatoria y la guía informativa del estudiante con antelación suficiente para que los centros puedan hacer la selección de estudiantes antes del inicio de presentación de solicitudes.	% de convocatorias y guías informativas publicadas antes del plazo indicado	100%	100%	
	Enviar a las ORIs y secretarías de los centros la circular informativa con al menos dos meses de antelación al inicio de las movilizaciones.	% circulares enviadas con al menos un mes de antelación	100%	100%	

	Recibido el documento de incorporación a destino, tramitar el 1er pago de la ayuda en el plazo de 15 días hábiles tras la recepción de los fondos de la Comisión Europea, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de pagos realizados dentro del plazo indicado	100%	90%	En vías de cumplimiento
	Enviar los informes financieros intermedios y finales dentro de los plazos establecidos por la Comisión Europea	% de informes enviados dentro de los plazos establecidos.	100%	100%	
Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria del programa de movilidad Erasmus+ prácticas , para estudiantes de la UZ, en colaboración con FEUZ	Publicar la convocatoria con antelación suficiente para que desde FEUZ se pueda hacer la selección de estudiantes.	% de convocatorias publicadas en plazo adecuado	100%	100%	
	Recibido el documento de incorporación a destino, tramitar el 1er pago de la ayuda en el plazo de 15 días hábiles tras la recepción de los fondos de la Comisión Europea, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de pagos realizados dentro del plazo indicado	100%	90%	En vías de cumplimiento
	Enviar los informes financieros intermedios y finales dentro de los plazos establecidos por la Comisión Europea.	% de informes enviados dentro de los plazos establecidos	100%	100%	
Coordinación, gestión y tramitación de las convocatorias de ayudas de programas internacionales de movilidad de estudiantes : Iberoamérica, Santander-Doctorado, NAAO	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de Becas, los errores detectados en la misma para su subsanción	% de peticiones de subsanción comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	90%	90%	
	Publicar las propuestas provisionales y definitivas de concesión y denegación de las ayudas dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias.	% de publicaciones de ayudas concedidas o denegadas dentro de los plazos marcados en las respectivas convocatorias.	100%	100%	
	Resolver los recursos en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación, salvo que sea necesario solicitar informe adicional	% de recursos resueltos dentro del plazo máximo de 15 días.	90%	90%	
Apoyo técnico a las ORIs y a las secretarías de los centros universitarios sin ORI	Prestar asesoramiento adecuado y permanente a las ORIs en sus consultas.	% de consultas atendidas en el plazo máximo de 2 días hábiles	90%	90%	
	Difundir a las ORIs con al menos 7 días hábiles de antelación a la apertura de las respectivas convocatorias, la información y los procedimientos necesarios para la resolución de dudas	% de información y procedimientos difundidos con al menos 7 días de antelación	100%	100%	

	Celebración de una reunión anual con los responsables de las ORIs.	Nº de reuniones celebradas	Al menos una reunión anual	1 al año	
Apoyo técnico y logístico en cuestiones de alojamiento a estudiantes y profesores extranjeros llegados en el marco de programas internacionales de movilidad	Tramitar las solicitudes de plazas de alojamiento para los CCMM, Residencias universitarias u Hoteles concertados, en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles desde la recepción de la documentación.	% de solicitudes de alojamiento tramitadas en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles	100%	95%	En vías de cumplimiento
	Comunicar a los solicitantes la adjudicación o denegación de plaza de alojamiento en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles tras su resolución por el CM, residencia universitaria u hotel concertado.	% de adjudicaciones o denegaciones de plazas comunicadas en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles	100%	95%	En vías de cumplimiento
Gestión para la firma de convenios internacionales que contemplen intercambio de miembros de la comunidad universitaria	Asesorar de forma adecuada a los interesados en la firma de un convenio y resolución de las dudas planteadas en un plazo máximo de 2 días hábiles.	% de consultas resueltas en el plazo máximo de 2 días hábiles	90%	90%	
	Revisar y supervisar el contenido del convenio en el ámbito de competencia de la sección de RR.II. y asesorar al órgano firmante de UZ.	% de convenios revisados y supervisados	100%	90%	
	Notificar a los interesados la firma del convenio en un plazo máximo de 7 días hábiles tras su firma.	% de firmas de convenios notificadas en un plazo máximo de 7 días hábiles	100%	100%	
Gestión económica y administrativa de proyectos de internacionalización propios del VRRRI	Publicar la resolución de concesión de ayudas a proyectos dentro del plazo marcado en la convocatoria	% de concesiones de ayudas publicadas dentro del plazo marcado en la convocatoria	100%	100%	
	Transferir los fondos asignados a los centros en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se comunica la concesión de las ayudas, si no existen causas ajenas que lo impidan	% de fondos transferidos en el plazo de 15 días hábiles	100%	100%	
Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria de ayudas de movilidad de PDI y PAS (STT) DE LA UZ con fines de formación (Erasmus+: Acción clave 1)	Publicar la convocatoria en los plazos establecidos anualmente por el VRRRI	% de consultas resueltas en el plazo máximo de 2 días hábiles	100%	100%	
	Publicar la resolución de concesión de ayudas dentro del plazo marcado en la convocatoria	% resoluciones de concesión publicadas en plazo	100%	100%	

	Tramitar el pago de la ayuda en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la justificación de los gastos, si no existen causas ajenas que lo impidan	% pagos realizados en el plazo de 15 días desde la justificación	100%	90%	En vías de cumplimiento
Tramitación de las convocatorias de proyectos internacionales de cooperación académica , financiados por la Comisión Europea u otros organismos nacionales o internacionales	Difundir las convocatorias en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que se publican en el diario oficial correspondiente.	% de convocatorias difundidas dentro del plazo de 3 días hábiles	90%	90%	
	Presentar las propuestas de proyectos UZ ante el organismo correspondiente dentro de los plazos marcados en las convocatorias.	% de propuestas presentadas en plazo	100%	100%	
Tramitación de las convocatorias de proyectos internacionales de cooperación al desarrollo , financiados o cofinanciados por otras instituciones (DGA, Europe Aid, etc.)	Notificar a los interesados las resoluciones de concesión y denegación de ayudas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que se publican.	% de resoluciones notificadas dentro del plazo de 3 días hábiles	100%	100%	
	Elaboración y envío de los informes financieros intermedios y finales, dentro de los plazos establecidos.	% de informes financieros enviados en los plazos establecidos	100%	100%	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 25	80%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 6	20%
	Compromisos no cumplidos	Nº	

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Hemos recibido muy pocas quejas siempre relacionadas con la no concesión de ayudas y que se han resuelto vía resolución, las felicitaciones recibidas, que han sido varias han llegado vía correo electrónico, y la mayor parte vía telefónica.

3. Acciones de mejora propuestas

No se prevé acometer acciones de mejora, dado que se va a redactar una nueva Carta de Servicios donde se fijarán nuevos compromisos, indicadores y estándares de calidad, en el plazo de tres meses.

4. Actualización de la Carta de servicios

En el plazo de tres meses esperamos tener redactada la nueva Carta de servicios, en línea con lo dispuesto en el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (diciembre 2019), adaptándola al formato y contenidos del PRE 01.2.1 para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de servicios”.



Universidad
Zaragoza

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Sección de Becas

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	14/02/2021
Fecha del último informe:	

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	4
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	18/01/2020, 20/01/2020

1. Tabla de indicadores




Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Servicios de carácter transversal	Mantener actualizada y accesible la web la normativa, convocatorias, formularios, etc.	% de actualizaciones realizadas a fecha de publicación de las respectivas convocatorias.	100%	100%	
	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico en el plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera informe adicional	% de respuestas a consultas formuladas por correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles.	85%	85%	
	Elaborar las estadísticas de resultados de los diferentes servicios prestados [convocatorias de movilidad, pruebas de acceso, becas y ayudas, etc...] y hacerlas accesibles a través de la web y del portal de transparencia de la UZ.	% de estadísticas elaboradas y actualizadas en la web	100%	100%	
	Emisión de certificaciones en el ámbito de las competencias de las respectivas secciones del Servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de certificaciones emitidas dentro del plazo de 3 días hábiles.	90%	90%	
Coordinación, gestión y tramitación de las respectivas convocatorias de: <ul style="list-style-type: none"> Ayudas al estudio para estudiantes matriculados en estudios de 	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de Becas, los errores detectados en la misma para su subsanación.	% de peticiones de subsanación comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	90%	90%	
	Publicar las propuestas provisionales y definitivas de concesión y denegación de las becas y ayudas dentro de los	% de publicaciones de becas y ayudas concedidas o denegadas dentro	100%	100	

grado y máster. <ul style="list-style-type: none"> • Ayudas al estudio para estudiantes de tutela académica de doctorado. • Becas a la excelencia para estudiantes de nuevo ingreso en grados. • Ayudas de matrícula para estudiantes extranjeros no residentes 	plazos marcados en las respectivas convocatorias.	de los plazos marcados en las respectivas convocatorias.			
	Elaborar y notificar la resolución de los recursos en el plazo máximo de 7 días hábiles desde que sean resueltos por la comisión de selección de becarios.	% de resoluciones a recursos notificadas en el plazo máximo de 7 días hábiles.	90%	75%	En vías de cumplimiento
Gestión y tramitación de las ayudas al estudio para situaciones sobrevenidas.	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de Becas, los errores detectados en la misma para su subsanción.	% de peticiones de subsanción comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	90%	90%	
	Elaborar y notificar la resolución de las solicitudes de ayudas en el plazo máximo de 7 días hábiles desde que sean resueltas por la comisión de selección de becarios.	% de resoluciones de ayudas elaboradas y notificadas en el plazo máximo de 7 días hábiles.	90%	90%	
Gestión y tramitación de la convocatoria de becas de carácter general el MECD	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud en la sección de Becas, los errores detectados en la misma para su subsanción.	% de peticiones de subsanción comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	90%	90%	
	Tramitar al MECD las solicitudes de becas dentro de los plazos fijados en la convocatoria general, si no existen causas ajenas que lo impidan.	% de becas tramitadas al MECD dentro de los plazos fijados en la convocatoria	85	85%	
	Enviar al MECD los recursos de los estudiantes en el plazo de 15 días hábiles desde que finaliza el plazo de	% de recursos enviados al MECD en el plazo de 15 días hábiles	90%	75%	En vías de cumplimiento

	presentación de los mismos, junto con el informe individualizado para su resolución.				
Gestión y tramitación de la convocatoria de becas del Gobierno Vasco	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud de beca en la sección de Becas, los errores detectados en la misma para su subsanción .	% de peticiones de subsanción comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	90%	90%	
	Dar de alta y enviar las alegaciones a la Dirección General de Universidades del Gobierno Vasco [DGUGV] dentro de los plazos marcados en la convocatoria, si no existen causas ajenas que lo impidan	% de alegaciones enviadas a la DGUGV dentro de plazo	90%	90%	
	Enviar a la DGUGV los recursos de los estudiantes en el plazo de 15 días hábiles desde el fin del plazo de presentación de los mismos, junto con el informe individualizado elaborado por la sección.	% de recursos enviados a la DGUGV en el plazo de 15 días hábiles	90%	90%	
Coordinación, gestión y tramitación de la convocatoria de becas de colaboración del MECD	Tras la publicación de la convocatoria en el BOE, elaborar/actualizar y enviar a centros y departamentos el procedimiento de gestión antes del mes de septiembre.	% de procedimientos elaborados y enviados antes de septiembre	100%	100%	
	Comunicar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se inicia la tramitación de la solicitud de beca en la sección de Becas, los errores detectados en la misma para su subsanción .	% de peticiones de subsanción comunicadas dentro del plazo máximo de 5 días hábiles.	90%	90%	
	Enviar al MECD la propuesta de concesión de becas dentro de los plazos marcados en la convocatoria.	% de propuestas de concesión enviadas al MECD en plazo.	100%	100%	
Coordinación, gestión y supervisión de las becas de apoyo en tareas de gestión y servicios	Tener actualizado el procedimiento de gestión para órganos convocantes que sirve de referencia para prestar asesoramiento técnico y	% de procedimientos actualizados	100%	100%	

	de gestión a las unidades a lo largo del proceso de convocatoria, selección, etc...				
	Enviar al órgano convocante la delegación de competencias y las indicaciones de procedimiento en el plazo máximo de 3 días hábiles desde que el Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria emite informe positivo.	% de delegaciones de competencias enviadas en el plazo máximo de 3 días hábiles	90%	90%	
	Dar de alta en People a los becarios seleccionados antes del inicio de la colaboración.	% de becarios dados de alta en plazo	100%	100%	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 19	90,48%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 2	9,52%
	Compromisos no cumplidos	Nº	

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante la duración de esta carta de servicio hemos recibido 2 quejas y una felicitación usando el sistema de Quejas y Sugerencias disponibles en Heraldo.unizar.es.

La primera queja la presentó un estudiante alegando que no se le había informado por teléfono de la documentación pendiente de aportar a su solicitud de beca. Tras comprobar que sí se le había informado telefónicamente de la documentación requerida (tras haberse identificado oportunamente en la secretaría de su centro, el CUD) y dado que la queja se registró en una ciudad diferente a Zaragoza, pensamos que la queja la presentó la madre del solicitante a la que, efectivamente, se le había denegado telefónicamente la información sobre el expediente de su hijo por tratarse de datos de carácter personal.

La segunda queja la presentó una estudiante de la EINA, alegando que en la Secretaría de su Centro no se le había informado adecuadamente de los efectos que, el cambio de su matrícula, tenía en su solicitud de beca; también se quejaba por no estar de acuerdo con que no pudiese obtener beca para 2 planes de estudios del mismo nivel (circunstancia que ni en la convocatoria de carácter general del MEFP ni las Ayudas al estudio para grado y máster de la Universidad de Zaragoza permiten).

La felicitación la interpuso un alumno solicitante de becas de Colaboración para su expresar su satisfacción con el trabajo de la Comisión de Selección de Becarios tras concedérsele dicha beca.

3. Acciones de mejora propuestas

No se prevé acometer acciones de mejora, dado que se va a redactar una nueva Carta de servicios donde se fijarán nuevos compromisos, indicadores y estándares de calidad, en el plazo de tres meses

4. Actualización de la Carta de servicios

En el plazo de tres meses esperamos tener redactada la nueva Carta de servicios, en línea con lo dispuesto en el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (diciembre 2019), adaptándola al formato y contenidos del PRE 01.2.1 para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de servicios