

# Informe de seguimiento de la carta de servicios

2020


## [Sección de Grado y Máster]



ba0d9b12f739d907c39f368e10bcd194

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ba0d9b12f739d907c39f368e10bcd194>

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Curso 2020-2021
Fecha del informe:	5 de abril de 2022
Fecha del último informe:	-


CSV: ba0d9b12f739d907c39f368e10bcd194	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	05/04/2022 17:07:00	

## 1. Tabla de indicadores




Servicio Prestado	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones	Cumplimiento
Difusión de los planes de estudio de Grados y Másteres Universitarios, antes de que comience la 1ª fase de admisión.	Que la información básica de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones antes de que comience la 1ª fase de admisión	Comparativa: Fecha de actualización de la Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienza la 1ª fase de admisión	Anualmente	Se considerará conseguido el objetivo si los planes de estudio están en la web 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión	100%	Se incluirá fecha en la web	
Preparación de los procesos de admisión a Máster.	Que toda la información de admisión a Máster Universitario esté actualizada en la web al menos 1 semana antes de que comience la primera fase de admisión.	Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Se considerará que el indicador se ha cumplido si la información está actualizada 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión a máster	100%	Se incluirá fecha en la web	
Preparación de los procesos de matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario	Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience la matrícula de julio.	Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Se considerará que el indicador se ha cumplido si la información está actualizada 1 semana antes de que comience la matrícula de julio	100%	Se incluirá fecha en la web	
Coordinación del Programa: "Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles" [SICUE]	Cumplir el calendario que figure en la convocatoria general de SICUE	Nº de días de demora en la publicación de las Resoluciones y nº de días en tramitar las renunciaciones.	Anualmente Al finalizar la adjudicación de destinos (incluyendo las renunciaciones)	Se considerará que el indicador se ha cumplido si los listados se publican en las fechas previstas	100 %		
Tramitación y resolución de las solicitudes de Acceso a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES (*)	Que las solicitudes sean estudiadas en la CEP y notificadas, antes de que finalice la matrícula	Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la firma del acta.	Anualmente. Al finalizar la matrícula	Se considerará que el indicador se ha cumplido si todas las Resoluciones se han notificado antes de que finalice el periodo de matrícula	100%		

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ba0d9b12f739d907c39f368e10bcd194>

CSV: ba0d9b12f739d907c39f368e10bcd194	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	05/04/2022 17:07:00	

Servicio Prestado	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones	Cumplimiento
Resolución de reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes (**)	Resolver los recursos presentados por los estudiantes, ante los órganos unipersonales y ante la CEG, CEP y la Comisión de Permanencia, en el plazo que se establezca en la Ley 39/2015 en función de su tipología.	Nº de recursos respondidos en el plazo comprometido  Nº de recursos respondidos en un plazo superior.  Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la firma del acta	Anualmente. A la vez que se elaboran los datos para la Memoria Académica	Se considerará que el indicador se ha obtenido si el 50 % de los recursos se resuelvan en un plazo inferior en 2 días al máximo legal.  (50% en 88 días)	Desde que entran en sección: 99,05 %  Desde que se presentan a través de registro: 93,35 %	Los recursos que no se han resuelto en plazo son de Recursos que han tardado en llegar a la sección	

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 6	100 %
	Compromisos que no procede valorar	Nº	%
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	%

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido quejas ni felicitaciones

## 3. Acciones de mejora propuestas


Se incluirá en la página web la fecha de actualización de la carta de servicios

## 4. Actualización de la Carta de servicios

(\*) La tramitación y resolución de las solicitudes de Acceso a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES, ha variado. Desde marzo de 2022 se ha centralizado en la Sección de Grado y Máster (acceso a Máster Universitario para el curso 2022-2023)

Por tanto, habrá que modificar el Indicador y el estándar de calidad.

(\*\*) Igualmente el indicador correspondiente a dicho servicio prestado debería modificarse. Dada la trascendencia de los plazos de resolución de los recursos, el 50 % se considera bajo.

CSV: ba0d9b12f739d907c39f368e10bcd194	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	05/04/2022 17:07:00	