

Informe de seguimiento de la carta de servicios
2014

Sección de
Formación Permanente
y Títulos

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Curso 2019-2020
Fecha del informe:	4 noviembre de 2020
Fecha del último informe:	-






1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Gestionar las propuestas de estudios propios acumulando el mayor número de propuestas de títulos propios para que el número de reuniones de los agentes implicados sea el menor posible, de modo que puedan aprobarse en un plazo máximo de 2 meses tras la recepción de las propuestas.	<p>Nº de estudios tramitados: revisados y validados (nuevos, modificados y de continuación) en el plazo establecido</p> <p>Nº de días transcurridos desde la recepción del proyecto de estudio propio hasta su aprobación por Consejo de Gobierno</p> <p>Nº de estudios tramitados: revisados y validados con un plazo mayor del establecido</p>	<ul style="list-style-type: none"> Que los estudios propuestos se aprueben en un máximo de 2 meses lectivos <i>Nº de títulos expedidos fuera del plazo*100/nº propuestas*</i> Nº de días o semanas o meses de demora sobre los 2 meses deseables 	<ul style="list-style-type: none"> Se han estudiado 75 EEP. La CEP ha tenido 10 reuniones (sep, oct., nov., en, feb, mar, abr, may, jun, jul). Las fechas de las reuniones dependen de la agenda del vicerrector. <p>En 8 de ellas (de color negro) se han aprobado estudios propios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Como ha habido reuniones casi todos los meses se ha podido cumplir 100 % el objeto. <i>*Este estándar no está bien ubicado. Debería desaparecer.</i>
Gestionar las propuestas cursos y seminarios de modo que su aprobación por la Comisión de Estudios de Posgrado se produzca en el plazo de 1 mes desde su recepción	<p>Nº de cursos y seminarios tramitados</p> <p>Nº de días transcurridos desde la recepción del curso/seminario hasta su aprobación por la Comisión de Estudios de Posgrado</p> <p>Nº de cursos y seminarios tramitados con un plazo mayor del establecido</p>	<p>Que los cursos y seminarios propuestos se aprueben en un máximo de 1 mes tras su recepción</p> <p>Nº de cursos/seminarios aprobados fuera del plazo*100/nº títulos propuestos</p> <p>Nº de días o semanas o meses de demora sobre el mes deseable</p>	<p>La CEP ha tenido 10 reuniones (sep, oct., nov., en, feb, mar, abr, may, jun, jul).</p> <p>En 5 de ellas se aprobaron c/s. Se aprobaron 13 cursos/seminarios</p>	<p>Cumplimiento 100 %</p>
<ul style="list-style-type: none"> Revisar y validar los expedientes de títulos en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción Entregar el título oficial a los egresados en el plazo máximo de 6 meses desde su solicitud. Entregar el título propio a los alumnos en el plazo máximo de 4 meses desde que finalizaron sus estudios propios Enviar los títulos a los centros en el plazo máximo de un mes desde que se reciben de la imprenta Expedición de certificaciones (supletorias del título) en el plazo máximo de 5 días desde la recepción Resolución de la sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas (*) 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de títulos revisados y validados en el plazo establecido % de títulos no expedidos en plazo % de títulos entregados en el plazo establecido % de certificaciones entregadas en el plazo establecido 	<p>Se considerará que la entrega de los títulos en el plazo de 6 (en estudios oficiales) y 4 meses (en estudios propios) es una calidad óptima en el servicio.</p> <p>Igualmente se considerará un estándar de calidad entregar los certificados sustitutorios del título en el plazo de 5 días hábiles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nº títulos revisados: 2.863 Títulos no expedidos en plazo: 80 % títulos entregados en plazo: 0,76 % Nº certificados sustitutorios tramitados 278. No hay datos sobre la entrega. 	<p>Objetivo no cumplido en lo referido a títulos.</p> <p>(La entrega de los títulos se efectúa en los centros. No depende de la sección)</p> <p>100 % cumplimiento en el plazo de entrega de las certificaciones supletorias.</p> <p><i>(*) Este estándar no está bien ubicado. Debería desaparecer</i></p>
Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 5 días lectivos la credencial tras la comunicación de la asignación del número ASIGNADO POR EL REGISTRO NACIONAL DE TITULADOS UNIVERSITARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Nº de credenciales expedidas. Nº de días en trasladar la credencial 	<p>100 % de las credenciales entregadas en plazo máximo de 5 días.</p>	<p>El nº de credenciales expedidas fue de 13</p> <p>Días en trasladar la credencial: 1,69 días</p>	<p>Cumplimiento 100 %</p>
Entregar las credenciales de B1 a aquellas personas que no la han recogido.	Nº de certificaciones entregadas	Entregar el 90 % de los certificados que están sin recoger.	<p>Cursos anteriores:</p> <p>Nº Certificados pendientes de entregar: 1291</p> <p>Nº Certificados pendientes de entregar: 82</p>	<p>Cursos anteriores: 93 % cumplimiento</p> <p>Se telefonó a todos los estudiantes.</p> <p>Curso 2019-2020 0 % cumplimiento.</p>
Realizar el 100 % de las compulsas en el momento en que se solicitan	Nº de compulsas efectuadas	Que el 100 % de las compulsas se efectúen en el momento de su solicitud	550 compulsas	100 % cumplimiento

Resolver la/s cuestión/es planteada/s por el cliente y en caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al cliente hacia el lugar o dependencia donde pueden atenderle adecuadamente. Responder las consultas efectuadas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles Ofrecer una atención personalizada del usuario ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico.	% de correos electrónicos no respondidos en 2 días hábiles	Responder el 95 % de los correos electrónicos en el plazo de 2 días hábiles		100 % cumplimiento
Actualizar la Web al menos con una antelación de 1 semana antes de que el proceso de que se trate quede abierto al público	Nº de días de demora en la actualización de los procesos o información que no proceda esperar.	Que no haya enlaces rotos o información obsoleta.		100 % cumplimiento

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 7	% 77,77
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº -	%
	Compromisos no cumplidos	Nº 2 *	% 22,22

* El compromiso tercero se computa dos veces, ya que una parte se ha cumplido y otra no.

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido quejas, ni sugerencias, ni felicitaciones de manera formal.

3. Acciones de mejora propuestas

Algunos de los compromisos adquiridos en la carta del año 2014 no se consideran adecuados porque son competencia de la CEP, a pesar de que algunos han podido ser medidos.

Por ello se propone modificar la carta de servicios y redactarla en términos que sean fácilmente medibles e incluyendo unos indicadores que dependan en exclusiva de la sección.

1. La persona responsable será la Jefa del Servicio, que llevará a cabo la actualización con la participación del personal de la unidad.
2. Prioridad: Alta: a realizar en menos de 3 meses, antes de que finalice el año 2020.

4. Actualización de la Carta de servicios

Deben redefinirse los compromisos y los indicadores.

Igualmente, la carta de servicios se adecuará a la nueva plantilla de carta de servicios: derechos usuarios, normativa.