

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Curso 2020-2021








Sección de  
Formación Permanente  
y Títulos


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






**Universidad**  
Zaragoza

## 1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor Alcanzado	Observaciones	Cumplimiento
Revisión de las propuestas de estudios propios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias	Nº de estudios revisados y validados Para cada estudio: comparar fechas	Se considerará cumplido el compromiso si se revisa en el plazo establecido el 95% de los estudios recibidos.	Se han revisado 74 estudios nuevos y de continuación en el curso 202-21 en el plazo de 5 días  Valor 100%	Implantar para 2021-22 tabla de control	
Revisión de las propuestas de cursos y seminarios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias	Nº de cursos y seminarios revisados Para cada curso/seminario: comparar fechas	Se considerará cumplido el compromiso si se revisa en el plazo establecido el 95% de los estudios recibidos.	Se han revisado en plazo 10 cursos y 2 seminarios en el curso 2020-21  Valor 100%	No se solicita validación de cursos y seminarios, se reciben las propuestas	
Entregar el título oficial /propio, a los egresados en el plazo máximo de 6 /4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.  *****	% de títulos revisados y entregados en el plazo establecido.  *****	Se considerará conseguido el estándar de calidad si el 95 % de los títulos se entregan en el plazo establecido  *****	<b>Oficiales</b> Se han enviado a los Centros en plazo 3078 títulos en el curso 2020-21 sobre un total de 6809 Valor 45% <b>Propios</b> Se han enviado a los Centros en plazo 586 títulos en el curso 2020-21 sobre un total de 1434 Valor 40% *****	En septiembre de 2020 comienza nueva imprenta. Incidencia COVID 19. En oficiales de fecha validación a fecha envío Centro.	
Entregar los SET a los alumnos, en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.  *****	% de SET revisados y entregados en el plazo establecido.  *****	Se considerará conseguido el estándar de calidad si el 95% de los SET se entregan en el plazo establecido  *****	Se han enviado a los Centros en plazo 1.528 títulos en el curso 2020-21 sobre un total de 6.376  Valor 24% *****	De fecha validación a fecha envío Centro	
Remisión de las certificaciones supletorias del título en el plazo máximo de 4 días laborables desde la confirmación del MEC	% de certificaciones supletorias son entregados en el plazo establecido	Se considerará conseguido si el 100% de las Certificaciones supletorias se entreguen en el plazo establecido	Se han entregado en plazo 275 credenciales en el curso 2020-21 sobre un total de 292  Valor 94%	Circunstancia excepcional.	
Entregar a la Escuela de Doctorado en un plazo máximo de 4 días laborales la credencial de declaración de equivalencia al nivel académico de doctor, tras la asignación del número asignado por el Registro Nacional de Titulados Universitarios	Cumplimiento del plazo	Se considerará cumplido el compromiso si se entregan en la Escuela de Doctorado al menos el 95% en el plazo establecido.	Se han entregado en plazo 22 credenciales en el curso 2020-21 sobre un total de 30  Valor 73,33%	Demora excepcional. Incidencia de índole personal	
Realizar el 100 % de las compulsas y las copias	Cumplimiento del plazo	Se considerará cumplido el compromiso si el	Se han realizado en plazo 693		

electrónicas en el momento en que se solicitan		100% se efectúan en el momento.	compulsas/copia auténtica en el curso 2020-21 Valor 100%		
Actualizar la Web al menos con una antelación de 1 semana antes de que comience el proceso de admisión y matrícula	Comparativa: Fecha actualización de la Web/Fecha comienzo admisión general UZ [Al actualizar la Web se pondrá: Última actualización dd-mm-aaaa	Se considerará superado el estándar de calidad si la demora en la actualización no ha sido superior a 48 horas Que no haya enlaces rotos o información obsoleta.	Actualizada la semana anterior al inicio de la admisión. Se revisa la existencia de enlaces rotos o información obsoleta Valor 100%	Anotar en próxima actualización de web fecha de actualización	

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 4	50 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº -	%
	Compromisos no cumplidos	Nº 4	50 %

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

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

## 3. Acciones de mejora propuestas

Las incidencias referidas a la expedición de títulos (oficiales y propios) no se producirán puesto que la nueva imprenta funciona con total satisfacción de nuestras expectativas y demandas.

Las cuestiones puntuales de índole personal que nos han impedido alcanzar el 100 % de nuestros objetivos son sobrevenidas y por tanto no previsibles. A pesar de ello, el valor obtenido es satisfactorio.

## 4. Actualización de la Carta de servicios

No es necesaria