

# Informe de seguimiento de la carta de servicios

Año 2023

[Corresponde curso 2021-2022]

## Sección de Formación Permanente y Títulos



Universidad  
Zaragoza

1542



adabeb91d48aa01098fd55166a147350

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/adabeb91d48aa01098fd55166a147350>

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	Curso 2021-2022
Fecha del informe:	21 marzo de 2023
Fecha del último informe:	-

CSV: adabeb91d48aa01098fd55166a147350	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificacion Academica	22/03/2023 18:00:00	

## 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	1
Fechas de celebración de las reuniones	21/03/2023

## 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 79 estudios nuevos y de continuación en el curso 2021-22 en el plazo de 5 días  Valor 100%		
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 11 cursos y 2 seminarios sobre 13 totales en el curso 2021-22  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 5806 títulos en el curso 2021-22 sobre un total de 6041 Valor 96% <b>Propios</b> Se han enviado a los Centros en plazo 902 títulos en el curso 2021-22 sobre un total de 903 Valor 99,9% *****	De fecha validación a fecha envío Centro.  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 4260 set en el curso 2021-22 sobre un total de 5665  Valor 75%  *****	Prioridad a los títulos  *****	
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 240 certificaciones en el curso 2021-22 sobre un total de 257  Valor 93%	Retraso por títulos no validados	
Entregar a la Escuela de Doctorado en un					






adabeb91d48aa01098fd55166a147350

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/adabeb91d48aa01098fd55166a147350>

CSV: adabeb91d48aa01098fd55166a147350	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificación Académica	22/03/2023 18:00:00	

plazo máximo de 4 d/lab. 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 29 credenciales en el curso 2021-22 sobre un total de 29 Valor 100%		
Realizar el 100 % de las compulsas y las copias electrónicas en el momento en que se solicitan	Cumplimiento del plazo	Se considerará cumplido el compromiso si el 100% se efectúan en el momento.	Se han realizado en plazo 779 compulsas/copias auténticas en el curso 2021-22 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 comienza 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 semana anterior a inicio admisión Se revisa la existencia de enlaces rotos o información obsoleta Valor 100%		

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 7	77,78%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº -	%
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	22,22%

**2. Sugerencias, quejas y felicitaciones**

No se han recibido quejas ni felicitaciones

**3. Acciones de mejora propuestas**

De momento no se proponen.


**4. Actualización de la Carta de servicios**

Valorar la conveniencia de que la carta de servicios y su seguimiento se mantenga de modo separado para cada unidad de Servicio, o bien correspondería hacer una única carta de servicio.



adabeb91d48aa01098fd55166a147350

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/adabeb91d48aa01098fd55166a147350>

CSV: adabeb91d48aa01098fd55166a147350	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 3	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ROSA MARIA CERCÓS CUCALÓN	Jefa del Servicio de Planificacion Academica	22/03/2023 18:00:00	