

**INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ACPUA**

COMPROMISO	INDICADOR	MEDICIÓN	AÑO 2021		AÑO 2020		TENDENCIA (*)
			RESULTADO	CAUSA INCUMPLIMIENTO	RESULTADO	CAUSA INCUMPLIMIENTO	
La página web de la Agencia se actualizará al menos tres veces al mes	Número de actualizaciones mensuales de la página web	Registro establecido al efecto.	En 2021 se publicaron 74 noticias en la página web. Por tanto, la media mensual de actualizaciones ha sido de 6.1. Por otro lado, todos los meses se ha actualizado la web al menos en tres ocasiones. Por tanto se ha <b>CUMPLIDO</b> el compromiso.		En 2020 se publicaron 77 noticias en la página web. Por tanto, la media mensual de actualizaciones ha sido de 6.4. Por otro lado, todos los meses se ha actualizado la web al menos en tres ocasiones. Por tanto se ha <b>CUMPLIDO</b> el compromiso.		+
Se publicará en la página web de la agencia información pertinente sobre todos los procesos de evaluación.	Número de procesos en los que se ha cumplido el compromiso frente al número de procesos total.	Registro establecido al efecto.	En 2021 se atendieron los procesos de evaluación relativos a titulaciones (verificación/modificación-20 evaluaciones, y acreditación-43 evaluaciones), los relativos a la evaluación de centros (certificación de SGIC-Programa PACE – 4 evaluación y acreditación institucional- 4 evaluación) y la evaluación de dos centros en el piloto del programa ALCAEUS. En evaluación de personas se publicaron dos convocatorias para la evaluación de sexenios (UZ y entidades). En total se realizaron 75 evaluaciones. En la página web se publicó la información correspondiente a cada uno de los procesos realizados. Por tanto, se ha publicado la información relativa a todos los procesos de evaluación incluidos en la planificación de actividades de 2021. N° de proceso/N° total=75/75 <b>CUMPLIDO</b>		En 2020 se atendieron los procesos de evaluación relativos a titulaciones (verificación/modificación-29 evaluaciones, seguimiento-42 evaluaciones y acreditación-3 evaluaciones), los relativos a la evaluación de centros (certificación de SGIC-Programa PACE – 1 evaluación y acreditación institucional- 1 evaluación) y la evaluación de sexenios (una convocatoria para la UZ). En total se realizaron 97 evaluaciones. En la página web se publicó la información correspondiente a cada uno de los procesos realizados. Por tanto, se ha publicado la información relativa a todos los procesos de evaluación incluidos en la planificación de actividades de 2020. N° de proceso/N° total=97/97 <b>CUMPLIDO</b>		=
La Agencia realizará al menos una acción de difusión al mes	Número de acciones de difusión mensuales	Plan de Actividades de la Agencia	En 2021 la ACPUA realizó y/o participó en 16 sesiones de difusión (jornadas/eventos/publicaciones) realizándose al menos 1 acción mensual. Por tanto, el indicador se ha <b>CUMPLIDO</b>		En 2020 la ACPUA realizó y/o participó en 9 sesiones de difusión (jornadas/eventos/publicaciones). Debido a la situación de pandemia que vivimos durante el año, no todos los meses hubo al menos una acción de estas características. Por tanto, el indicador se ha <b>INCUMPLIDO</b>	La situación sobrevinida por la pandemia que vivimos durante el año dificultó la realización de eventos durante gran parte del año.	+

(\*) = estable; + mejora; - decae.