



Formas de participación

Nuestros usuarios pueden ayudarnos a mejorar los servicios que ofrecemos a través de los siguientes medios:

Formulando sugerencias, quejas y reclamaciones a través del buzón de sugerencias de la UC:

<https://campusvirtual.unican.es/web/BuzonSugerencias/BuzonSugerencias.aspx>

Formulando consultas, propuestas o comentarios a través de nuestro correo electrónico:
gestion.academica@unican.es

Participando en las encuestas que realizamos sobre la calidad de nuestros servicios.

Redes sociales:



web.unican.es/



twitter.com/unican



www.facebook.com/universidaddecantabria

Quiénes somos

El **Servicio de Gestión Académica** es un servicio de la Universidad de Cantabria que tiene como objetivo principal lograr la satisfacción del estudiante en los procesos administrativos y de gestión de su vida académica.

Las personas que trabajan en el Servicio de Gestión Académica componemos un equipo con vocación de servicio público donde prima la dimensión profesional y humana, con valores como el compromiso con la calidad, la transparencia, la orientación a los usuarios y la responsabilidad social.

Ponte en contacto con nosotros

Servicio de Gestión Académica

Casa del Estudiante
Edificio Tres Torres -Torre C, plantas 0 y + 1.
Avenida de Los Castros s/n. 39005. Santander.

Teléfonos:

+34 942 20 10 55 | 20 09 84 | 20 10 37.

Correo electrónico:

gestion.academica@unican.es

Web:

<http://web.unican.es/unidades/gestion-academica>

Horario:

De 9 a 14 horas, de lunes a viernes.



Servicio de Gestión Académica
Vicerrectorado de Ordenación
Académica y Profesorado



Campus de Excelencia
Internacional

Servicio de Gestión Académica

Carta de Servicios

Comprometidos con los estudiantes
y la calidad de nuestros servicios



Servicios que prestamos

- **Atención y asesoramiento** presencial, telefónico o por escrito de las cuestiones planteadas por los interesados.
- **Información actualizada** sobre el expediente académico del estudiante.
- **Difusión de la información** a través de una página Web accesible y actualizada.
- Información sobre la **oferta de estudios oficiales** de Grado, Máster, Doctorado y Estudios Propios de la UC.
- **Pruebas de acceso** a la universidad.
- Gestión de los procesos de **preinscripción y admisión** a la universidad.
- **Matrícula** de los estudiantes en las enseñanzas oficiales de Grado, Máster, Doctorado y Estudios Propios de la UC.
- Tramitación de los **traslados de expediente**.
- **Prácticas** externas y **trabajos fin de Grado y Máster**.
- Gestión de la **Tarjeta Universitaria Inteligente**.
- Información y tramitación de las diversas **becas y ayudas** para los estudios de Grado y Máster Oficial.
- **Expedición de los títulos** y suplemento europeo al título de los estudios de carácter oficial y propio.

Nuestros compromisos

- Ofrecemos asesoramiento personalizado a los estudiantes en horario de atención al público. Flexibilizamos el horario de atención mediante cita previa.
- Analizamos y cuantificamos la satisfacción de los estudiantes con nuestros servicios.
- Respuestas a las consultas recibidas por correo electrónico en menos de 2 días hábiles.
- Conseguir que, al menos, el 80% de las preinscripciones (solicitudes de plaza) se realicen telemáticamente.
- Conseguir que, al menos, un 80% de las matrículas se realicen telemáticamente.
- Tramitar el 100% de las solicitudes de becas convocadas por el Ministerio de Educación y Formación Profesional en un plazo máximo de 2 meses desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes.
- Entrega de los títulos oficiales a los interesados en un plazo máximo de 6 meses desde la solicitud.
- Garantizar a los estudiantes el acceso a la información necesaria para formalizar la matrícula antes del inicio de la misma.
- Publicar la oferta anual de asignaturas y guías docentes de los estudios oficiales al menos 20 días antes del inicio de la matrícula.
- Mantener la información de la página web del Servicio de Gestión Académica permanentemente actualizada.
- Plazo de disponibilidad de la Tarjeta Universitaria Inteligente en menos de 48 horas.
- Envío personalizado de comunicaciones a los estudiantes, sin solicitud previa, sobre las convocatorias de becas y ayudas, sobre el régimen de permanencia en la Universidad, así como cualquier otra información que pueda resultar de interés para los estudiantes.

Indicadores de calidad

- Grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios recibidos.
- Porcentaje de respuestas a las consultas recibidas por correo electrónico en menos de 2 días hábiles sobre el número de consultas recibidas.
- Porcentaje de preinscripciones realizadas telemáticamente sobre el número total de preinscripciones realizadas.
- Porcentaje de matrículas realizadas telemáticamente sobre el número total de matrículas realizadas.
- Porcentaje de solicitudes de becas convocadas por el Ministerio de Educación y Formación Profesional tramitadas en un plazo máximo de 2 meses desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes sobre el total de solicitudes.
- Porcentaje de títulos oficiales entregados a los interesados en un plazo inferior a 6 meses desde la solicitud sobre el total de títulos oficiales solicitados.
- Publicación de la información necesaria para formalizar la matrícula antes del inicio de la misma.
- Porcentaje de asignaturas y guías docentes de los estudios oficiales publicadas al menos 20 días antes del inicio de la matrícula sobre el total de asignaturas y guías docentes de los estudios oficiales.
- Actualización de la página Web del Servicio de Gestión Académica con una periodicidad máxima de 7 días.
- Porcentaje de Tarjetas Universitarias Inteligentes disponible para su entrega en menos de 48 horas sobre el total de solicitadas.
- Número de comunicaciones enviadas a los estudiantes.