

| Servicio  | Servicio de Gestión Académica   | Periodo de seguimiento                 | 2018                              |                        |
|---|---|--|-----------------------------------|------------------------|
| Compromiso de calidad   | Indicador   | Valor objetivo                         | Resultado obtenido                | Cumplimiento (SI / NO) |
| 1. Ofrecemos asesoramiento personalizado a los estudiantes en horario de atención al público.   | Grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios recibidos.   | 3 sobre 5                              | 4,67*                             | SI                     |
| 2. Analizamos y cuantificamos la satisfacción de los estudiantes con nuestros servicios.  |   |  |                                   |                        |
| 3. Respuestas a las consultas recibidas por correo electrónico en menos de 2 días hábiles.  | Porcentaje de respuestas a las consultas recibidas por correo electrónico en menos de 2 días hábiles sobre el número de consultas recibidas.  | No se ha establecido un valor concreto | 99,94% (33.328 correos recibidos) | SI                     |
| 4. Conseguir que, al menos, el 80% de las preinscripciones (solicitudes de plaza) se realicen telemáticamente.  | Porcentaje de preinscripciones realizadas telemáticamente sobre el número total de preinscripciones realizadas.   | 80%                                    | 90,55%                            | SI                     |
| 5. Conseguir que, al menos, un 80% de las matrículas se realicen telemáticamente.   | Porcentaje de matrículas realizadas telemáticamente sobre el número total de matrículas realizadas.   | 80%                                    | 85,60%                            | SI                     |
| 6. Tramitar, al menos el 80% de las solicitudes de becas convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en un plazo máximo de 2 meses desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes. | Porcentaje de solicitudes de becas convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes tramitadas en un plazo máximo de 2 meses desde la finalización del plazo de presentación de las solicitudes sobre el total de solicitudes. | 80%                                    | 100%                              | SI                     |
| 7. Entrega de los títulos oficiales a los interesados en un plazo máximo de 6 meses desde la solicitud.   | 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.   | No se ha establecido un valor concreto | 100%                              | SI                     |
| 8. Garantizar a los estudiantes el acceso a la información necesaria para realizar su solicitud de plaza y formalizar la matrícula antes del inicio de los plazos establecidos cada curso académico.                    | Publicación de la información necesaria para formalizar la solicitud de plaza y matrícula antes del inicio de las mismas.   | No se ha establecido un valor concreto | SI                                | SI                     |

|  |   |  |  |    |
|--|---|--|--|----|
| 9. Publicar la oferta anual de asignaturas y guías docentes de los estudios oficiales al menos 10 días antes del inicio de la matrícula.   | Porcentaje de asignaturas y guías docentes de los estudios oficiales publicadas al menos 10 días antes del inicio de la matrícula sobre el total de asignaturas y guías docentes de los estudios oficiales. | No se ha establecido un valor concreto | 100% asignaturas<br>98,65 % guías docentes | SI |
| 10. Disponer que la información de la página web del Servicio de Gestión Académica esté permanentemente actualizada.   | Actualización de la página Web del Servicio de Gestión Académica con una periodicidad máxima de 7 días.   | No se ha establecido un valor concreto | SI   | SI |
| 11. Plazo de disponibilidad de la Tarjeta Universitaria Inteligente menor de 48 horas.   | Porcentaje de Tarjetas Universitarias Inteligentes disponible para su entrega en menos de 48 horas sobre el total de solicitadas.   | No se ha establecido un valor concreto | 100%                                       | SI |
| 12. 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. | Número de comunicaciones enviadas a los estudiantes.  | No se ha establecido un valor concreto | 23   | SI |

\* Frecuencia bienal. No se han realizado en 2018. Se incluye el dato de las encuestas realizadas en 2017.

| Quejas y reclamaciones recibidas por incumplimiento de los compromisos de calidad |       |             |      |
|---|-------|-------------|------|
| Queja   | fecha | Tratamiento | Rble |
|   |       |             |      |
|   |       |             |      |
|   |       |             |      |

No se ha recibido ninguna quejas ni reclamación por incumplimiento de alguno de los compromisos de calidad incluidos en la Carta de Servicios del SGA.