

Servicio	Servicio de Gestión Académica	Periodo de seguimiento	2019	
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	4,80	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	99,95% (34.609 correos recibidos. 3,78% más que en 2018.)	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%	94,61%	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%	87,68	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 100 % 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	22	SI

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.