

## REVISIÓN DEL AÑO 2019

SECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA / ESTUDIOS DE GRADO

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

# Resultados Carta de Servicios

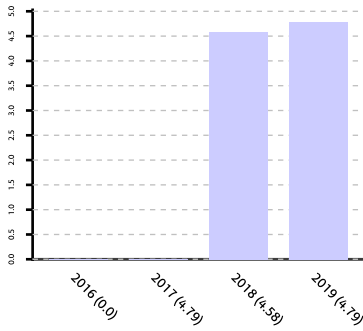
Fecha de Aprobación: 23/11/2020

# REVISIÓN DEL AÑO 2019

## SECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA / ESTUDIOS DE GRADO

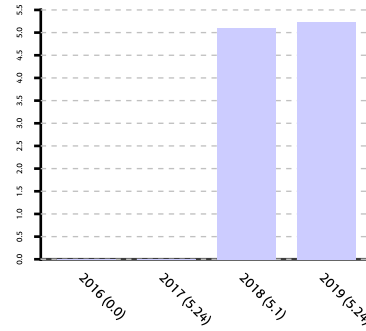
### Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

Grado de accesibilidad a las normativas académicas



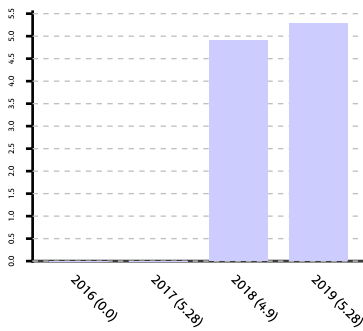
Alcanzar una puntuación de 4,5 en el grado de satisfacción con la accesibilidad a las normativas académicas (valoración de 1 a 6)

Grado de satisfacción en la atención recibida en el proceso de automatrícula



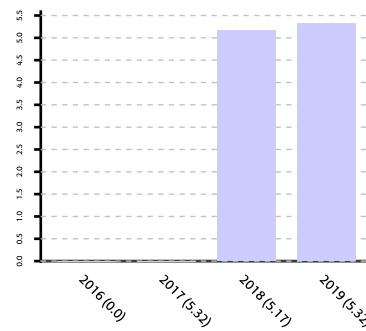
Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de automatrícula

Grado de satisfacción con la información recibida en las reuniones previas a la matrícula



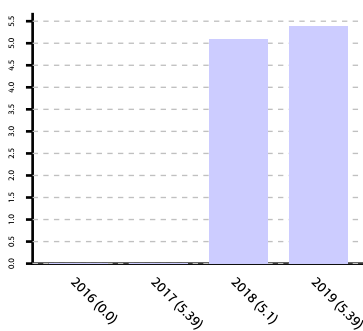
Alcanzar una valoración mínima de 4.8 en la encuesta realizada anualmente  
Esperamos que la incorporación de la videoconferencia nos permita mejorar estos resultados

Grado de satisfacción en la información recibida en el proceso de matrícula de alumnado nuevo



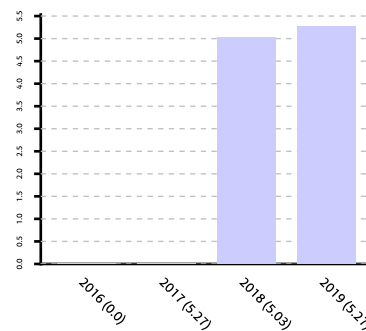
Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de matrícula de alumnado nuevo

Grado de satisfacción en la atención recibida en el proceso de anulación de matrícula



Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de anulación de matrícula

Grado de satisfacción en la información recibida en el proceso de otros tipos de matrícula



Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de otros tipos de matrícula

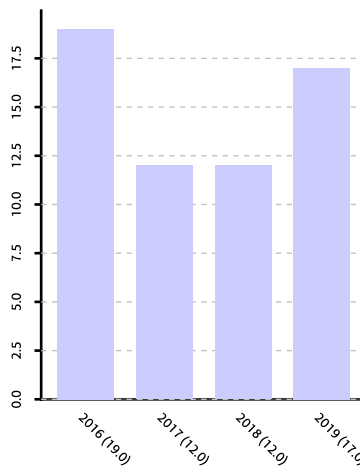
# REVISIÓN DEL AÑO 2019

## SECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA / ESTUDIOS DE GRADO

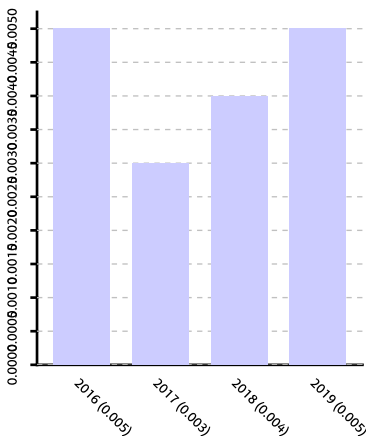
### Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

**Alcanzar 4.8 puntos en la encuesta realizada para medir la satisfacción en la información recibida en el proceso de otros tipos de matrícula**

Número de devoluciones rechazadas al año.



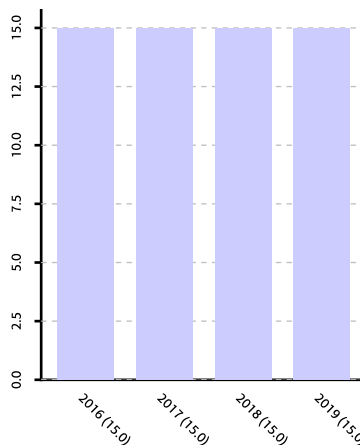
Nº de devoluciones al año incorrectamente realizadas entre el número de devoluciones realizadas.



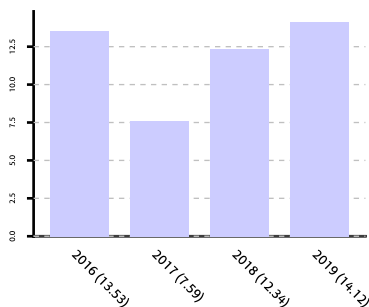
**Mejora el porcentaje de las devoluciones realizadas correctamente.**

Número de días desde la notificación de la deuda hasta el bloqueo del expediente.

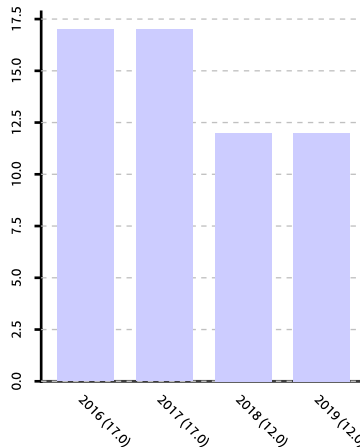
**Disminuir el número de días**



Nº días transcurridos entre la fecha de solicitud y la fecha de envío de la resolución sobre convocatoria excepcional



Número de días transcurridos desde que se genera la deuda hasta que figura cobrado.

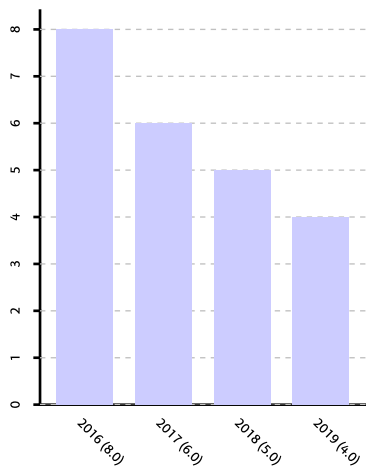


# REVISIÓN DEL AÑO 2019

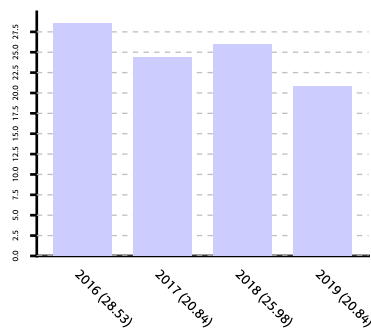
## SECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA / ESTUDIOS DE GRADO

### Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

Número de incidencias diarias por descuadre



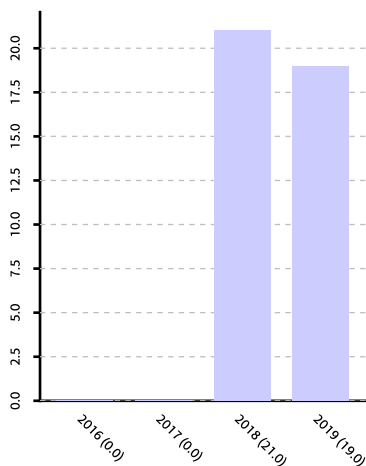
Tiempo medio transcurrido desde la entrada de la solicitud hasta la notificación



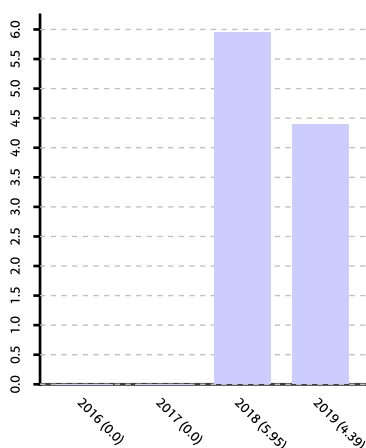
**Notificar las resoluciones en un tiempo medio de 30 días**

Se ha mejorado el tiempo transcurrido debido al seguimiento que se realiza de los expedientes en proceso de resolución. Se espera mejorar el tiempo de respuesta con la utilización del correo electrónico como medio de notificación.

Número de matrículas becarias no recalculadas



Número de recibos devueltos/ N° de recibos emitidos de cada remesa



## REVISIÓN DEL AÑO 2019

SECCIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA / ESTUDIOS DE GRADO

Vicerrectorado de Estudios de Grado e Innovación

### Puntos Fuertes

La atención prestada al personal de las secretarías de los Centros en los distintos procesos.

### Áreas de Mejoras

Facilitar la asistencia a las reuniones que se realizan antes y después del proceso de matrícula a un mayor número de personas.  
Disminuir el tiempo transcurrido entre los recursos presentados por los y las estudiantes y la notificación de la resolución.