

Facultad de Filosofía y Letras (Edición 3 - Junio 2018)

NOTA: (n.d.) : Valor no disponible - (n.c.) : Valor no calculable - (9): Indicador anulado

S1: Información y asesoramiento sobre los estudios que se imparten en el centro así como de cualquier aspecto de la vida académica

C1: Responder a las consultas en el plazo de 2 días.

I1: Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo %	Valor	Objetivo
Periodo		Valor
2018-19 o 2019		92
2019/20 ó 2020		96

S2: Admisión en caso de vacantes en los estudios de grado y máster de la Facultad después de los períodos oficiales de matrícula

C2: Facilitar las instrucciones de matrícula en el plazo de 2 días desde su admisión

I2: Porcentaje de instrucciones enviadas en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo %	Valor	Objetivo
Periodo		Valor
2018-19 o 2019		100
2019/20 ó 2020		100

S3: Gestión y publicación de horarios, aulas y calendario de exámenes

C3: Publicar los horarios y el calendario de exámenes finales en el plazo de 15 días antes del inicio de la matrícula

I3: Cumplimiento del plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo S/N	Valor	Objetivo
Periodo		Valor
2018-19 o 2019		S
2019/20 ó 2020		S

S4: Gestión de las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos

C4: Notificar las resoluciones de reconocimiento de créditos en el plazo de 30 días desde la finalización del plazo de solicitud

I4: Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo %	Valor	Objetivo
Periodo		Valor
2018-19 o 2019		100
2019/20 ó 2020		100

S5: Gestión de los traslados de expediente y simultaneidad de estudios

C5: Remitir los certificados oficiales correspondientes antes del 1 de noviembre

I5: Porcentaje de certificados remitidos en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo %	Valor	Objetivo
Periodo		Valor
2018-19 o 2019		100
2019/20 ó 2020		100

S6: Gestión de solicitudes de cambio de grupo / turno

C6: Notificar las resoluciones de cambio de grupo / turno en el plazo de 7 días desde la finalización del plazo de solicitud

I4: Porcentaje de resoluciones notificadas en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo %	Valor	Objetivo
Periodo		Valor
2018-19 o 2019		100
2019/20 ó 2020		100

S7: Compulsa y cotejo de documentos

C7: Compulsar los documentos en el momento en que se acredita el abono de las tasas

I6: Porcentaje de solicitudes resueltas realizadas en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo %	Valor	Objetivo
Periodo		Valor
2018-19 o 2019		100
2019/20 ó 2020		100

Facultad de Filosofía y Letras (Edición 3 - Junio 2018)

NOTA: (n.d.): Valor no disponible - (n.c.): Valor no calculable - (9): Indicador anulado

S8: Expedición de fichas informativas en inglés	Periodo Referencia CA	
C8: Entregar la ficha informativa en el momento de la solicitud	Tipo % Valor Objetivo	100
I7: Porcentaje de fichas en inglés entregadas en el plazo establecido	Periodo	Valor
	2018-19 o 2019	100
	2019/20 ó 2020	100
<hr/>		
S9: Preparación de documentos académicos que han de surtir efectos en el extranjero	Periodo Referencia CA	
C9: Preparar la documentación académica en el plazo de 2 días	Tipo % Valor Objetivo	100
I6: Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido	Periodo	Valor
	2018-19 o 2019	100
	2019/20 ó 2020	100
<hr/>		
S10: Gestión del programa de movilidad nacional e internacional	Periodo Referencia CA	
C10: Gestionar la matrícula asociada a la modificación del acuerdo académico de movilidad (learning agreement) en el plazo de 3 días	Tipo % Valor Objetivo	100
I8: Porcentaje de matrículas modificadas en el plazo establecido	Periodo	Valor
	2018-19 o 2019	100
	2019/20 ó 2020	100
<hr/>		
S10: Gestión del programa de movilidad nacional e internacional	Periodo Referencia CA	
C11: Proporcionar el certificado académico (transcript of records) en inglés en el plazo de 1 día	Tipo % Valor Objetivo	100
I9: Porcentaje de certificados académicos en inglés (transcript of records) emitidos en el plazo establecido	Periodo	Valor
	2018-19 o 2019	98
	2019/20 ó 2020	99
<hr/>		
S11: Gestión del programa de prácticas externas	Periodo Referencia CA	
C12: Publicar las propuestas de prácticas con una antelación de 5 días al período de matriculación	Tipo % Valor Objetivo	100
I10: Porcentaje de propuestas de prácticas disponibles en el plazo establecido	Periodo	Valor
	2018-19 o 2019	100
	2019/20 ó 2020	100
<hr/>		
S12: Gestión de ayudas económicas convocadas por el centro	Periodo Referencia AN	
C13: Publicar las resoluciones en el plazo de 1 día tras su aprobación	Tipo % Valor Objetivo	100
I11: Porcentaje de resoluciones publicadas en el plazo establecido	Periodo	Valor
	2018-19 o 2019	100
	2019/20 ó 2020	100
<hr/>		
S13: Difusión de las actividades relacionadas con la vida universitaria del alumnado de la Facultad	Periodo Referencia CA	
C14: Publicar y actualizar anuncios en la web, UACloud y redes sociales en un plazo máximo de 3 días	Tipo % Valor Objetivo	100
I12: Porcentaje de actividades difundidas en el plazo establecido	Periodo	Valor
	2018-19 o 2019	100
	2019/20 ó 2020	100

Facultad de Filosofía y Letras (Edición 3 - Junio 2018)

NOTA: (n.d.) : Valor no disponible - (n.c.) : Valor no calculable - (9): Indicador anulado

S14: Colaboración y apoyo administrativo al equipo de gobierno del centro, a sus órganos colegiados y a la delegación de estudiantes

C15: Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la encuesta de satisfacción de usuarios

I13: Índice de satisfacción con el servicio

Periodo	Referencia	CA
Tipo	Valor	Valor Objetivo
		4
		Valor
2018-19 o 2019		5,56
2019/20 ó 2020		5,56

S15: Registro auxiliar del Registro General

C16: Remitir diariamente los documentos recibidos en el registro auxiliar al servicio encargado de su tramitación

I14: Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido

Periodo	Referencia	AN
Tipo	%	Valor Objetivo
		100
		Valor
2018-19 o 2019		100
2019/20 ó 2020		100

S16: Gestión de los espacios propios y de las peticiones de los espacios de la UA

C17: Tramitar las reservas de espacios en el plazo de 1 día

I15: Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo	%	Valor Objetivo
		100
		Valor
2018-19 o 2019		95
2019/20 ó 2020		100

S17: Dotación y mantenimiento de medios materiales y técnicos en aulas y otros espacios

C18: Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio

I13: Índice de satisfacción con el servicio

Periodo	Referencia	CA
Tipo	Valor	Valor Objetivo
		4
		Valor
2018-19 o 2019		6,3
2019/20 ó 2020		5,6

S18: Información sobre localización de personas, despachos, aulas y servicios de la UA

C15: Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio

I13: Índice de satisfacción con el servicio

Periodo	Referencia	CA
Tipo	Valor	Valor Objetivo
		4
		Valor
2018-19 o 2019		6,27
2019/20 ó 2020		6,267537688 44221

S19: Recepción y distribución de la correspondencia, documentación, servicios de mensajería y paquetería

C15: Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio

I13: Índice de satisfacción con el servicio

Periodo	Referencia	CA
Tipo	Valor	Valor Objetivo
		4
		Valor
2018-19 o 2019		6,8
2019/20 ó 2020		6,8

S20: Apertura, custodia y cierre de edificios

C19: Garantizar la apertura de los edificios del centro entre las 7:30 y las 21:30 horas.

I16: Número de veces que se ha utilizado la tarjeta personal de acceso a edificios dentro de este horario

Periodo	Referencia	CA
Tipo	Valor	Valor Objetivo
		0
		Valor
2018-19 o 2019		0
2019/20 ó 2020		0

Facultad de Filosofía y Letras (Edición 3 - Junio 2018)

NOTA: (n.d.): Valor no disponible - (n.c.): Valor no calculable - (9): Indicador anulado

S:
 C20: Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 2 días
 I17: Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido

Periodo	Referencia	CA
Tipo	%	Valor Objetivo
		100
		Valor
2018-19 o 2019		100
2019/20 ó 2020		100

S:
 C15: Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio
 I13: Índice de satisfacción con el servicio

Periodo	Referencia	AN
Tipo	[1-7]	Valor Objetivo
		4
		Valor
2018-19 o 2019		5,56
2019/20 ó 2020		5,6