

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.032. INF-AGM.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 91,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.031. TAD-AGM.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Máster Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.032. TAD-AGM.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.033. TAD-AGM.TRE | Porcentaje de traslados de expedientes de estudiantes de Máster Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.031. CER-AGM.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Máster Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.032. CER-AGM.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre los estudios de Máster Oficial cursados en la UAM - expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| SEU-AGM.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 86,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.022. INF-AGG.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 90,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.021. TAD-AGG.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.022. TAD-AGG.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Grado Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.023. TAD-AGG.TRE | Porcentaje de traslados de expediente de estudiantes de Grado Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 7.023. CER-AGG.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Grado Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 7.024. CER-AGG.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado cursados en la UAM, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.032. INF-AGM.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 97,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.031. TAD-AGM.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Máster Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.032. TAD-AGM.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.033. TAD-AGM.TRE | Porcentaje de traslados de expedientes de estudiantes de Máster Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 7.031. CER-AGM.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Máster Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 7.032. CER-AGM.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre los estudios de Máster Oficial cursados en la UAM - expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

FACULTAD DE CIENCIAS

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|---|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.022. INF-AGG.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 95,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.021. TAD-AGG.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 91,30 | ATENCIÓN |
| | | | | | | CURSO 2019-2020 (sin corrección por pandemia) | 86,8% | ATENCIÓN |
| 4.022. TAD-AGG.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Grado Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.023. TAD-AGG.TRE | Porcentaje de traslados de expediente de estudiantes de Grado Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.023. CER-AGG.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Grado Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.024. CER-AGG.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado cursados en la UAM, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| SEU-AGG.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 88,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |

FACULTAD DE CIENCIAS

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.032. INF-AGM.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 90,10 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 4.031. TAD-AGM.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Máster Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 4.032. TAD-AGM.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 4.033. TAD-AGM.TRE | Porcentaje de traslados de expedientes de estudiantes de Máster Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 7.031. CER-AGM.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Máster Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 7.032. CER-AGM.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre los estudios de Máster Oficial cursados en la UAM - expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| SEU-AGM.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 87,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

FACULTAD DE DERECHO

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.022. INF-AGG.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 81,00 | ALARMA |
| | | | | | | | | |
| 4.021. TAD-AGG.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.022. TAD-AGG.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Grado Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.023. TAD-AGG.TRE | Porcentaje de traslados de expediente de estudiantes de Grado Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.023. CER-AGG.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Grado Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.024. CER-AGG.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado cursados en la UAM, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| SEU-AGG.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 86,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.022. INF-AGG.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 92,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.021. TAD-AGG.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.022. TAD-AGG.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Grado Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.023. TAD-AGG.TRE | Porcentaje de traslados de expediente de estudiantes de Grado Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.023. CER-AGG.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Grado Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.024. CER-AGG.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado cursados en la UAM, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| SEU-AGG.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 87,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.032. INF-AGM.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 92,00 | CONFIANZA |
| 4.031. TAD-AGM.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Máster Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| 4.032. TAD-AGM.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| 4.033. TAD-AGM.TRE | Porcentaje de traslados de expedientes de estudiantes de Máster Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| 7.031. CER-AGM.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Máster Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| 7.032. CER-AGM.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre los estudios de Máster Oficial cursados en la UAM - expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| SEU-AGM.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 89,00 | CONFIANZA |

FACULTAD DE MEDICINA

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.022. INF-AGG.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 90,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.021. TAD-AGG.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.022. TAD-AGG.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Grado Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.023. TAD-AGG.TRE | Porcentaje de traslados de expediente de estudiantes de Grado Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.023. CER-AGG.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Grado Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.024. CER-AGG.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado cursados en la UAM, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| SEU-AGG.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 88,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |

FACULTAD DE MEDICINA

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.032. INF-AGM.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 97,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.031. TAD-AGM.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Máster Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.032. TAD-AGM.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 4.033. TAD-AGM.TRE | Porcentaje de traslados de expedientes de estudiantes de Máster Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.031. CER-AGM.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Máster Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.032. CER-AGM.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre los estudios de Máster Oficial cursados en la UAM - expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| SEU-AGM.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 86,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |

FACULTAD DE PROFESORADO

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Período | Resultado | Condición |
| | 1.022. INF-AGG.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 93,00 | CONFIANZA |
| | 4.021. TAD-AGG.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 4.022. TAD-AGG.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Grado Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 4.023. TAD-AGG.TRE | Porcentaje de traslados de expediente de estudiantes de Grado Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 7.023. CER-AGG.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Grado Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 7.024. CER-AGG.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones - sobre los estudios de Grado cursados en la UAM, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |

FACULTAD DE PROFESORADO

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.032. INF-AGM.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 90,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.031. TAD-AGM.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Máster Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.032. TAD-AGM.SRC | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento de créditos en estudios de Máster Oficial, tramitadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.033. TAD-AGM.TRE | Porcentaje de traslados de expedientes de estudiantes de Máster Oficial de la UAM, tramitados por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 7.031. CER-AGM.CAP | Porcentaje de Certificaciones Académicas Personales de Máster Oficial, expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 7.032. CER-AGM.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre los estudios de Máster Oficial cursados en la UAM - expedidas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

ESCUELA DE DOCTORADO

| Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.041. INF-EDO.GEN | Porcentaje de solicitudes de información relacionadas con los estudios de Doctorado, remitidas a la Escuela de Doctorado a través del correo electrónico doctorado.gestion@uam.es respondidas en un plazo máximo de 4 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 94,00 | CONFIANZA |
| 3.041. ADM-EDO.INF | Porcentaje de consultas de estudiantes que ya han solicitado su admisión en un programa de doctorado, remitidas a la Escuela de Doctorado a través del correo electrónico doctorado.gestion@uam.es y respondidas, de forma personalizada en un plazo máximo de 4 días, en relación al total de consultas recibidas. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 98,00 | CONFIANZA |
| 3.042. ADM-EDO.CAR | Porcentaje de cartas de admisión a programas de doctorado enviadas a los y las solicitantes desde la Escuela de Doctorado por correo electrónico en un plazo de 2 días tras la resolución favorable de la Comisión Académica del Programa, en relación al total de solicitudes de admisión favorables. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 45,00 | ALARMA |
| 3.043. ADM-EDO.TES | Porcentaje de correos electrónicos de conformidad sobre la documentación presentada para la defensa de la tesis doctoral enviados a las personas interesadas en un plazo máximo de 5 días, desde que dicha documentación es remitida a la Escuela de Doctorado por la Oficina de asistencia al ciudadano en materia de Registro de la UAM, en relación al total de solicitudes de defensa de tesis recibidas. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 94,00 | CONFIANZA |
| 4.041. TAD-EDO.DPP | Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Doctorado efectuadas por la Escuela de Doctorado en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 85,00 | ATENCIÓN |
| 7.041. CER-EDO.RED | Porcentaje de certificados académicos sobre realización de estudios de Doctorado expedidos por la Escuela de Doctorado en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 98,00 | CONFIANZA |
| SEU-EDO.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 86,00 | CONFIANZA |

CENTRO DE FORMACIÓN CONTINUA

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.051. INF-EPR.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios propios remitidas a Formación Continua a través del correo electrónico estudios.propios@uam.es respondidas en un plazo máximo de 6 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 93,00 | CONFIANZA |
| | 7.051. CER-EPR.VDA | Porcentaje de verificaciones de datos académicos de estudiantes - solicitadas por empresas u otras instituciones sobre estudios propios de la UAM (Máster, Especialista, Experto y cursos de corta duración) - expedidas por el Centro de Formación Continua en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 90,00 | CONFIANZA |
| | SEU-EPR.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 87,00 | CONFIANZA |

SECCIÓN DE ACCESO, ADMISIÓN Y TRASLADO

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.021. INF-ATT.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre vías de acceso y proceso de admisión a la Universidad remitidas a la Sección de Acceso, Admisión y Traslado a través del correo electrónico seccion.admision@uam.es respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 93,00 | CONFIANZA |
| | 3.021. ADM-AAT.RAG | Porcentaje de recursos interpuestos por estudiantes contra la no admisión para cursar estudios de Grado dentro del proceso de solicitud de Distrito Único, resueltos en un plazo máximo de 3 días, en relación al total de recursos interpuestos. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 99,00 | CONFIANZA |
| | 7.021. CER-AAT.RPA | Porcentaje de resoluciones definitivas, accesibles y firmadas electrónicamente del resultado de la EvAU, así como de los procesos de acceso para mayores de 25 y 45 años, puestas a disposición de los y las estudiantes, en un plazo máximo de un día desde el final de proceso, conforme al calendario establecido por la Comisión Organizadora, en relación al total de estudiantes que optaron al acceso por las vías descritas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 7.022. CER-AAT.PAE | Porcentaje de certificaciones académicas personales de la prueba de acceso a estudios universitarios, que no exijan firmas originales o se refieran a pruebas de acceso con datos no informatizados o digitalizados, expedidas por la Sección de Acceso, Admisión y Traslado en el plazo de un día, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 90,00 | CONFIANZA |
| | SEU-AAT.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 88,00 | CONFIANZA |

ORIS Y SERIM

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|---|--|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.061. INF-INT.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre movilidad y otras actividades de internacionalización remitidas a las Oficinas de Relaciones Internacionales de Facultades y EPS o al SERIM a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico (determinar fecha) | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 90,00 | CONFIANZA |
| | 2.061. DDP-INT.MOV | Número de eventos informativos realizados por el SERIM y las ORIS sobre cada convocatoria de movilidad coincidiendo con la publicación de la convocatoria correspondiente. | Única por año académico (determinar fecha) | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 2.062. DDP-INT.ACO | Número de eventos organizados por el Servicio de Relaciones Internacionales - SERIM, de bienvenida / acogida para los y las estudiantes externos que recibe la UAM a través de sus programas de movilidad internacional. | Única por año académico (determinar fecha) | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 4.061. TAD-INT.MEN | Porcentaje de mentores (estudiantes de la UAM que prestan ayuda en la acogida a los y las estudiantes de movilidad internacional de entrada) asignados por el Servicio de Relaciones Internacionales-SERIM, en relación al total de solicitudes de mentores recibidas. | Única por año académico (determinar fecha) | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 82,00 | ALARMA |
| | SEU-INT.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 87,00 | CONFIANZA |

OFICINA DE TÍTULOS DEL RECTORADO

| | Código | Definición Indicadores | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 6.111. EXT-TTO.GMD | Porcentaje de Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctor/Doctora expedidos por la UAM a través de la Oficina de Títulos remitidos a los centros correspondientes para su entrega al o la estudiante o persona autorizada conforme a la normativa vigente, en un plazo máximo de 6 meses desde la solicitud por parte del o la interesada, en relación al total de solicitudes recibidas en las Facultades y Escuela Politécnica Superior. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 6.112. EXT-SET.G | Porcentaje de Suplementos Europeos de los títulos de Grado (SET-G) expedidos por la UAM a través de la Oficina de Títulos en un plazo máximo de 45 días desde la solicitud por parte del estudiante o la estudiante o persona autorizada conforme a la normativa vigente, en relación al total de solicitudes recibidas en las Facultades o Escuela Politécnica Superior. | Única por año académico | ≥90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 0,00 | ALARMA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | SEU-EXT.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 86,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

BIBLIOTECAS

| | Código | Definición Indicadores | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.101.INF-BIB.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre prestaciones de la Biblioteca remitidas a Bibliotecas de la UAM a través del formulario Quid? Consulta a la biblioteca respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85%< 90% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 91,00 | CONFIANZA |
| | 5.101.MED-BIB.HOI | Porcentaje de bibliotecas de la UAM con horario ininterrumpido durante el periodo lectivo, en relación al total de bibliotecas de la Universidad. | Única por año académico | 100% | ≥85%< 100% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 5.102. MED-BIB.AHO | Número de bibliotecas de la UAM que amplían su horario en periodo de exámenes conforme al Calendario Académico Oficial (Ciencias, Derecho, Humanidades y Medicina). | Única por año académico | 100% | ≥85%< 100% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 5.103. MED-BIB.MAB | Porcentaje de máquinas de autoservicio para préstamo bibliotecario y de buzones de devolución operativos en las bibliotecas de la UAM, en relación al total de máquinas de autoservicio para préstamo bibliográfico y de buzones de devolución existentes. | Única por año académico | 100% | ≥85%< 100% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | SEU-BIB.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 92,00 | CONFIANZA |

UAM ESTUDIANTES

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|---------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|-----------|
| | | | | | | | Período | Resultado | Condición |
| | 1.011. INF-OES.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre estudios o cualquier otro aspecto relacionado con la vida universitaria, remitidas a Oficina de Orientación al Estudiante a través del formulario de contacto www.uam.es/oea/contacto respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico) | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019-2020 | (SoluciónMin en días) 2225/2644 | 83,00% |
| | | | | | | | | (Dif.días C-F) 2039/2644 | 77,11% |
| | | | | | | | | (Función Días.LAB+festv) 2098/2644 | 79,30% |
| | 2.011. DDP-OES.FED | Número de ferias de educación en las que participa la UAM a través de la Oficina de Orientación y Atención al Estudiante. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019-2020 | 330,00 | CONFIANZA |
| | 2.012. DDP-OES.VGC | Número de visitas guiadas, en grupo, a los Campus de la UAM, solicitadas por los centros de educación secundaria a través de los formularios habilitados en el sitio web www.uam.es/oea/centros-de-secundaria . | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019-2020 | 30,00 | CONFIANZA |
| | 2.013. DDP-OES.VCS | Número de visitas a centros de secundaria, solicitadas por los mismos a través de los formularios habilitados a tal efecto en el sitio web www.uam.es/oea/centros-desecondaria . | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019-2020 | 147,00 | CONFIANZA |
| | 2.014. DDP-OES.ADA | Número de actividades de dinamización con el estudiantado de la UAM organizadas por la Oficina de Orientación y Atención al Estudiante de la UAM que favorezcan su integración en la comunidad universitaria. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019-2020 | 200,00 | CONFIANZA |
| | SEU-OES.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 86,00 | CONFIANZA |

SERVICIO DE IDIOMAS

| | Código | Definición Indicador | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|---|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.071. INF-EID.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión administrativa y oferta docente de estudios de idiomas remitidas al Servicio de Idiomas a través del correo electrónico servicio.idiomas@uam.es respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 94,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 7.071. CER-EID.NIV | Porcentaje de validaciones de certificados de nivel de idioma obtenidos en otras instituciones, expedidas por el Servicio de Idiomas a efectos de reconocimiento de créditos en la UAM en un plazo máximo de 10 días, en relación al total de solicitudes de validación recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | SEU-EID.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 87,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

INVESTIGACIÓN

| | Código | Definición Indicadores | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|-----------|--------------------|---|---------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 4.081. TAD-INV.CPD | Número de contratos predoctorales con la UAM, de cuatro años de duración, que tramita anualmente el Área de Investigación para sus estudiantes de Doctorado anualmente ≥ 32 | Única por curso académico | $\geq 100\%$ | $\geq 85\% < 100\%$ | $< 85\%$ | 2017/2028 | 100,00 | CONFIANZA |
| 2018/2019 | | | | | | | 100,00 | CONFIANZA | |
| 2019/2020 | | | | | | | 100,00 | CONFIANZA | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 4.082. TAD-INV.AMI | Número de ayudas, con fondos propios de la UAM, tramitadas por el Área de Investigación para estudiantes de Máster Oficial para el fomento de la investigación anualmente ≥ 80 | Única por curso académico | $\geq 100\%$ | $\geq 85\% < 100\%$ | < 85 | 2017/2028 | 100,00 | CONFIANZA |
| 2018/2019 | | | | | | | 100,00 | CONFIANZA | |
| 2019/2020 | | | | | | | 100,00 | CONFIANZA | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

BECAS Y AYUDAS

| Código | Definición Indicadores | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|-------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.121.INF-BAP.GEN | Porcentaje de solicitudes de información de carácter general sobre las becas, ayudas o premio ofertados, remitidas a la Sección de Becas y Ayudas al estudio a través del correo electrónico seccion.becas@uam.es, y respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85%< 90% | < 85% | 2019/2020 | 96,30 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 1.122.INF-BAP.PRE | Porcentaje de usuarios y usuarias a los que se facilita información sobre las convocatorias de becas, ayudas al estudio y premios, atendidas por la Sección de Becas y Ayudas, de forma presencial y sin cita previa, en relación con el total de usuarios/as que acuden a las dependencias de la Sección durante su horario de atención al público. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85%< 90% | < 85% | 2019/2020 | 85,70 | ATENCIÓN |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 4.121.TAD-BAP.EST | Porcentaje de solicitudes de información cursadas por estudiantes de la UAM, que ya han solicitado beca, ayuda o premio, sobre el estado de tramitación de la misma, remitidas a la Sección de Becas y Ayudas al estudio a través del correo electrónico seccion.becas@uam.es y respondidas, de forma personalizada en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de consultas recibidas. | Única por año académico | ≥ 90 | ≥85%< 90% | < 85 | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 4.122.TAD-BAP.MAT | Porcentaje de notificaciones por correo electrónico al estudiantado de la UAM beneficiario de beca o ayuda que solicita cambios en su matrícula, del efecto que los mismos pueden tener en las becas tramitadas, cursadas por la Sección de Becas y Ayudas en un plazo máximo de 5 días desde que el o la estudiante informa de su intención de modificar matrícula a través del correo seccion.becas@uam.es, en relación con el total de estudiantes de la UAM, beneficiarios de becas y ayudas, que van a realizar cambios de matrícula e informan a través del correo mencionado. | Única por año académico | ≥ 90 | ≥85%< 90% | < 85 | 2019/2020 | 96,40 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 7.121.CER-BAP.CBA | Porcentaje de certificados sobre becas o ayudas solicitadas y/o concedidas a estudiantes matriculados en la UAM, en uno o varios cursos académicos concretos, expedidos por la Sección de Becas y Ayudas al estudio en un plazo máximo de 5 días siempre que exista resolución definitiva al respecto, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85%< 90% | < 85 | 2019/2020 | 87,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| SEU-BAP.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 87,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

ÁREA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

| | Código | Definición Indicadores | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 1.091. INF-DIS.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre prestaciones a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo remitidas al correo electrónico programa.discapacidad@uam.es respondidas en un plazo máximo de 5 días en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 93,00 | CONFIANZA |
| | 2.091. DDP-DIS.CDE | Número de acciones de sensibilización o cursos formativos en destrezas específicas, que favorezcan la inclusión en la vida universitaria de las personas con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo educativo. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | 3.091. ADM-DIS.INF | Porcentaje de consultas de estudiantes que quieren formalizar su admisión en el Área de Atención a la Discapacidad, remitidas al correo electrónico programa.discapacidad@uam.es y respondidas, de forma personalizada, en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de consultas recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 98,00 | CONFIANZA |
| | 4.091. TAD-DIS.CAR | Porcentaje de cartas de admisión al Área de Atención a la Discapacidad enviadas a los y las estudiantes de la UAM por correo electrónico en un plazo de 5 días desde la solicitud, en relación al total de solicitudes evaluadas favorablemente. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 98,00 | CONFIANZA |
| | 4.092. TAD-DIS.NAE | Porcentaje de informes sobre las necesidades específicas de apoyo educativo que requiere el/la estudiante, enviados al Personal Docente e Investigador que le imparte clase en un plazo máximo de 15 días, en relación al total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 99,00 | CONFIANZA |
| | 5.091. MED-DIS.PEB | Porcentaje de incidencias resueltas en los puestos de estudio adaptados de las bibliotecas, en un plazo máximo de 15 días, en relación al total de incidencias notificadas. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | Periodo 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | SEU-DIS.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 88,00 | CONFIANZA |

OFICINA DE PRÁCTICAS Y EMPLEABILIDAD

| Código | Definición Indicadores | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| 1.131. INF-OPE.GEN | Porcentaje de solicitudes de información sobre prácticas externas o empleabilidad remitidas a la OPE a través del correo electrónico ope.informacion@uam.es, respondidas en un plazo máximo de 5 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. | Única por año académico | ≥ 90% | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 2 | CONFIANZA |
| | | | | | | 2019/2020 | 91,64% | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 2.131. DDP-OPE.FEM | Número de ferias de empleo organizadas en la UAM a través de la OPE para facilitar el contacto de estudiantes y egresados con empresas de los diferentes sectores del mercado, y contribuir a una mejora en su inserción laboral. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100% | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 2.132. DDP-OPE.CCP | Número de convocatorias organizadas en la UAM a través de la OPE, de cursos de formación en competencias profesionales, para la mejora de la empleabilidad y expectativas de inserción laboral. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100% | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 4.131. TAD-OPE.CPP | Porcentaje de notificaciones de admisión a cursos de formación en competencias profesionales remitidas a la OPE a través de Sigm@ y respondidas de forma personalizada desde el correo electrónico ope.cursosformacion@uam.es en un plazo máximo de 5 días desde la finalización del plazo de solicitud del curso. | Única por año académico | ≥ 90 | ≥85% < 90% | < 85% | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 7.131. CER-OPE.PEX | Porcentaje de certificaciones acreditativas de realización de prácticas externas expedidas por la OPE Central en un plazo máximo de 5 días, en relación al total de solicitudes recibidas a través del correo electrónico ope.practicas@uam.es. | Única por año académico | ≥ 90 | ≥85% < 90% | < 85% | 2019/2020 | 4 | CONFIANZA |
| | | | | | | 2019/2020 | 91% | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| 7.132. CER-OPE.CCP | Porcentaje de certificaciones acreditativas de realización y aprovechamiento de cursos de formación en competencias expedidas por la OPE y remitidas a los estudiantes a través de su correo electrónico institucional, en un plazo máximo de 15 días desde la finalización del curso y siempre que lo hayan superado. | Única por año académico | ≥ 90 | ≥85% < 90% | < 85% | 2019-2020 | 14,2 | Confianza |
| | | | | | | 2019/2020 | 76,00% | Alarma |
| | | | | | | | | |
| SEU-OPE.ESC | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 83,71 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

| | Código | Definición Indicadores | Frecuencia | Condición de confianza | Condición de atención | Condición de alarma | Seguimiento | | |
|--|--------------------|--|-------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Periodo | Resultado | Condición |
| | 8.001. ESE-GER.IMP | Porcentaje de Unidades de la UAM que prestan servicios a los y las estudiantes relacionados en la presente Carta en las que se ha instalado un sistema de evaluación de la satisfacción del usuario, respecto al total de las Unidades de la UAM que prestan servicios a los estudiantes relacionados en esta Carta. | Única por año académico | 100% | ≥85% < 100% | < 85% | 2019/2020 | 100,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 8.002. ESE-GER.IMP | Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5 | Única por año académico | ≥ 70 | ≥65% < 70% | < 65% | 2019/2020 | 85,00 | CONFIANZA |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
| ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL | DOCUMENTO | Código N/A | Versión 1.0 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES | Fecha: 18/12/2020 | |
| | | Página 1 de 7 | |



| | |
|--|---|
| Elaborado por José Miguel Fernández Ampuero (Coordinador de la Unidad de Calidad) | Revisado y aprobado por Carmen Pérez Carrasco (Dirección del Área de Calidad y Responsabilidad Social) |
| Fecha: 16/12/2020 | Fecha y firma: 18/12/2020 |

| | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------|
| ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL | DOCUMENTO | Código N/A | Versión 1.0 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES | Fecha: 18/12/2020 | |
| | CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES | Página 2 de 7 | |

ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| 1 OBJETO Y ALCANCE | 3 |
| 2 EVIDENCIAS ENCONTRADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO | 3 |
| 3 ANÁLISIS DE LA CAUSAS DE LOS ESTADOS | 6 |
| 4 ACCIONES DE MEJORA PREVISTAS..... | 6 |

| | | | |
|---|---|-------------------|----------------|
| ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL | DOCUMENTO | Código N/A | Versión 1.0 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES | Fecha: 18/12/2020 | |
| | | Página 3 de 7 | |

1 OBJETO Y ALCANCE

Revisión y análisis de los resultados de la medición de los indicadores establecidos para cada uno de los compromisos relacionados en la Carta Marco de Servicios de la Universidad Autónoma de Madrid para los Estudiantes versión 1. 2019

2 EVIDENCIAS ENCONTRADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO

Tras la revisión de los resultados de la medición de los indicadores, nos encontramos que, de forma generalizada, se cumple con el estado de confianza establecido para cada uno de ellos, con las siguientes excepciones en los ámbitos que se indican a continuación, en los que se detectan mediciones en estado de atención y alarma:

ATENCIÓN:

1.- Facultad de Ciencias (GRADO)

Indicador: 4.021. TAD-AGG.DPP (Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Grado Oficial efectuadas por las Áreas de Gestión Académica de los centros UAM en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 91,3%, lo que le sitúa en ATENCIÓN.

2.- Becas

Indicador: 1.122.INF-BAP.PRE (Porcentaje de usuarios y usuarias a los que se facilita información sobre las convocatorias de becas, ayudas al estudio y premios, atendidas por la Sección de Becas y Ayudas, de forma presencial y sin cita previa, en relación con el total de usuarios/as que acuden a las dependencias de la Sección durante su horario de atención al público.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 85,7%, lo que le sitúa en ATENCIÓN.

3.- EDUAM

Indicador: 4.041. TAD-EDO.DPP (Porcentaje de devoluciones de tasas y precios públicos de matrícula en estudios de Doctorado efectuadas por la Escuela de Doctorado en un plazo máximo de 30 días, en relación al total de devoluciones solicitadas.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 85%, lo que le sitúa en ATENCIÓN.

| | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------|
| ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL | DOCUMENTO | Código N/A | Versión 1.0 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES | Fecha: 18/12/2020 | |
| | CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES | Página 4 de 7 | |

ALARMA:

1.- Facultad de Derecho (GRADO)

Indicador: 1.022. INF-AGG.GEN (Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Grado remitidas a las Áreas de Gestión Académica de Grado de las Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 81%, lo que le sitúa en ALARMA.

2.- Centro de Estudios de Posgrado

Indicador: 3.032. ADM-CEP.CAR (Porcentaje de cartas de admisión a Máster Oficial enviadas a los y las solicitantes por correo electrónico en un plazo de 2 días desde la resolución favorable de la Comisión Académica del Máster, en relación al total de solicitudes de admisión favorables.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 21%, lo que le sitúa en ALARMA.

3.- EDUAM

Indicador: 3.042. ADM-EDO.CAR (Porcentaje de cartas de admisión a programas de doctorado enviadas a los y las solicitantes desde la Escuela de Doctorado por correo electrónico en un plazo de 2 días tras la resolución favorable de la Comisión Académica del Programa, en relación al total de solicitudes de admisión favorables.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 45%, lo que le sitúa en ALARMA.

4.- ORI_SERIM

Indicador: 4.061. TAD-INT.MEN (Porcentaje de mentores (estudiantes de la UAM que prestan ayuda en la acogida a los y las estudiantes de movilidad internacional de entrada) asignados por el Servicio de Relaciones Internacionales-SERIM, en relación al total de solicitudes de mentores recibidas.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 82%, lo que le sitúa en ALARMA.

5.- Oficina de Títulos del Rectorado.

Indicador: 6.112. EXT-SET.G (Porcentaje de Suplementos Europeos de los títulos de Grado (SET-G) expedidos por la UAM a través de la Oficina de Títulos en un plazo máximo de 45 días desde la solicitud por parte del estudiante o la estudiante o persona autorizada conforme a la normativa vigente, en relación al total de solicitudes recibidas en las Facultades o Escuela Politécnica Superior.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 0%, lo que le sitúa en ALARMA.

| | | | |
|---|---|-------------------|----------------|
| ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL | DOCUMENTO | Código N/A | Versión 1.0 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES | Fecha: 18/12/2020 | |
| | | Página 5 de 7 | |

6.- OPE

Indicador: 7.132. CER-OPE.CCP (Porcentaje de certificaciones acreditativas de realización y aprovechamiento de cursos de formación en competencias expedidas por la OPE y remitidas a los estudiantes a través de su correo electrónico institucional, en un plazo máximo de 15 días desde la finalización del curso y siempre que lo hayan superado.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 76%, lo que le sitúa en ALARMA.

7.- Oficina de Orientación y Atención al Estudiante

Indicador: 1.011. INF-OES.GEN (Porcentaje de solicitudes de información sobre estudios o cualquier otro aspecto relacionado con la vida universitaria, remitidas a Oficina de Orientación al Estudiante a través del formulario de contacto www.uam.es/oe/contacto respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas.)

Periodo de medición 2019/2020 con un resultado 84%, lo que le sitúa en ALARMA.

| | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------|
| ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL | DOCUMENTO | Código N/A | Versión 1.0 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES | Fecha: 18/12/2020 | |
| | CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES | Página 6 de 7 | |

3 ANÁLISIS DE LA CAUSAS DE LOS ESTADOS

Dentro de las posibles causas que han puesto en condición de atención y alarma algunos de nuestros indicadores tras su medición y comparación con los márgenes de compromiso establecidos se contemplan las siguientes:

- Desde el 14 de marzo del 2020 y debido al establecimiento por parte del Gobierno del estado de alarma en nuestro país, como consecuencia de la crisis sanitaria provocada a nivel mundial por la pandemia como consecuencia de la COVID19, las autoridades de la Universidad dictaron instrucciones para que se desempeñaran las tareas habituales de los servicios administrativos y técnicos de la UAM desde el domicilio de cada empleado.

Esta situación totalmente excepcional, tiene como consecuencia que la forma de trabajo se ve completamente trastocada, ya que la seña de identidad de la UAM es la atención personalizada a los estudiantes, en el caso de que así lo requiriesen, a la vez que se vienen implementando vías electrónicas para la realización de trámites esenciales como puede ser la obtención de certificados, matrículas, etc...

Esta situación obliga a comenzar con una forma de trabajo a distancia por parte del cien por cien de la plantilla relacionada con los servicios que forman parte de esta Carta.

Como resultado de este cambio de paradigma, los equipos que los empleados han utilizado en estos meses de confinamiento en sus domicilios, en muchos casos, han sido sus propios ordenadores personales; en ellos no tenían acceso a los directorios de la UAM, y ha habido que instalar VPN, dotar de portátiles, instalar sistemas de videoconferencia, etc... con el consiguiente retraso en la contestación a los correos de los usuarios. Los procesos de gestión no estaban preparados para trabajar desde el domicilio particular, y durante estos meses se ha hecho un esfuerzo importante para adaptarlos, pudiendo afirmarse que, a fecha actual, están en su casi totalidad adaptados al teletrabajo y al medio telemático y digital. En consecuencia, los estados que se detectan de alarma y atención son justificables por estos motivos.

- Por otro lado, y de manera concreta tenemos algún indicador 3.032. ADM-CEP.CAR y 6.112. EXT-SET.G, el cual nos ha enseñado claramente que la forma de medir o las condiciones de confianza planteadas no son las acertadas, con la idea de cambia el modus operandi en el siguiente periodo de medición.
- También se debe añadir, que algunas áreas/servicios/unidades se han ido incorporando tarde a la herramienta básica de adquisición de datos que es el OTRS.

4 ACCIONES DE MEJORA PREVISTAS

Tras el seguimiento realizado de los diferentes indicadores, se considera conveniente incorporar varias acciones de mejora, que se puedan comenzar a implementar inmediatamente, con el objetivo de corregir todas aquellas desviaciones detectadas, además de establecer un modus operandi con las diferentes unidades/áreas/servicios para llevar a cabo las mediciones, seguimiento y en consecuencia la creación de un informe en colaboración y supervisión del Área de Calidad y Responsabilidad Social, con

| | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------|
| ÁREA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL | DOCUMENTO | Código N/A | Versión 1.0 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES CARTA MARCO DE SERVICIOS PARA LOS ESTUDIANTES | Fecha: 18/12/2020 | |
| | | Página 7 de 7 | |

la salvaguarda, en todo caso, de la necesaria autonomía y margen de decisión de cada una de las unidades y servicios que participan en la Carta Marco de Servicios para Estudiantes de la UAM.

En esta misma línea, como mejora del sistema, se va a desarrollar la herramienta OTRS, incorporando nuevas funcionalidades que nos permita realizar la adquisición y análisis de los datos de forma más ajustada a las necesidades establecidas en la Carta, y en la gestión de las tareas de cada Unidad, lo cual supondrá un aumento de la calidad con la que se desempeña el servicio de la UAM.

FIN DEL DOCUMENTO