INFORME DE INDICADORES

Sistema de Xestión de Calidade

Curso Académico: 2019-20

CARTA DE SERVIZOS

CARTASERVIZOS-01-Porcentaxe de certificacións académicas expedidas no prazo establecido
CARTASERVIZOS-02-Porcentaxe de títulos expedidos no prazo establecido
CARTASERVIZOS-03-Porcentaxe de certificacións supletorias do título expedidas no prazo establecido
CARTASERVIZOS-05-Porcentaxe de recursos respostados no prazo establecido
CARTASERVIZOS-06-Porcentaxe de queixas respostadas no prazo establecido
CARTASERVIZOS-09-Porcentaxe expedientes de validacións parciais de estudos extranxeiros resoltos no prazo establecido
CARTASERVIZOS-10-Porcentaxe de expedientes de recoñecementos, adaptacions e validacións resoltos no prazo establecido

SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

IOA-01.1-Porcentaxe de centros/comisións de título que entregan a proposta de límite de prazas en prazo
IOA-01.3-Porcentaxe de centros/comisións de título que entregan as súas propostas de acordo aos criterios e instrucións comunicadas
IOA-02.1-Porcentaxe de centros que entregan en prazo as súas propostas de PDA
IOA-02.2-Porcentaxe de Titulacións que cubren o 75% dos horarios dos PDA das titulacións
IOA-02.4.2-Porcentaxe de solicitudes de modificacións do PDA por causas xustificadas
IOA-02.5-Porcentaxe de modificacións realizadas ao PDA das titulacións por causas non axustadas a criterios
IOA-02.6.1-Cumprimento polo servizo dos prazos establecidos na PAA para a aprobación do PDA
IOA-02.6.2-Por cada proposta recibida fóra de prazo o servizo ten 5 días máximo para responder
IOA-02.7-Contestación por parte so SXOPRA ás modificacións de PDA.
IOA-05.3-Porcentaxe de modificacións ao POD por causas non xustificadas
IOA-05.4.1-Cumprimento polo servizo dos prazos establecidos na PAA para a aprobación do POD
IOA-05.4.2-Cumprimento polo servizo ás propostas de POD recibidas fóra de prazo (5 días)
IOA-05.5-Contestación por parte do servizo ás modificación de POD.

OFICINA DE ANÁLISE DE RECLAMACIÓNS

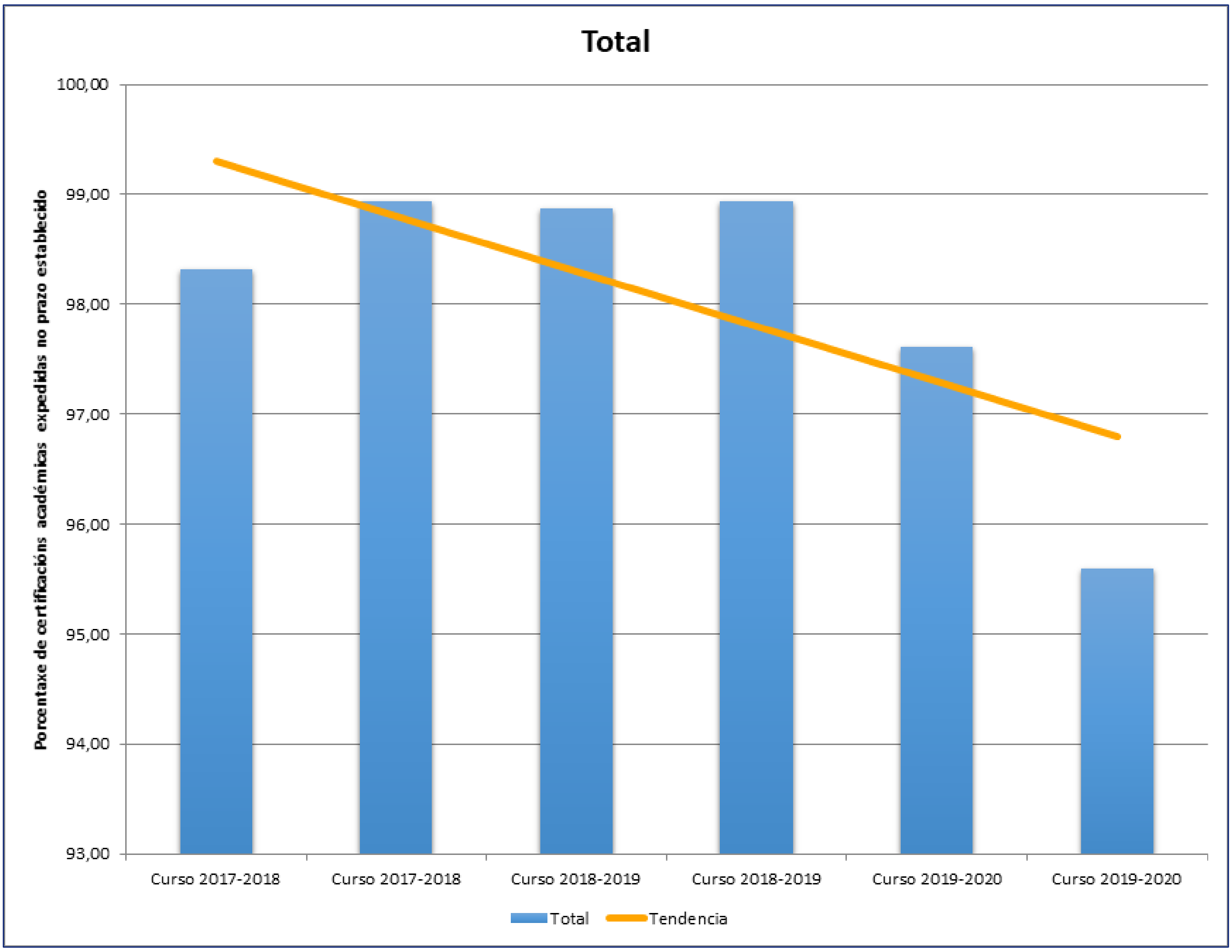
IX-04.3-Tempo medio de xestión dos recursos na OAR
IX-04.4-Tempo medio de resposta ao recurso
IX-04.5-Tempo medio de resposta á queixa

SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA

IXA-02.1-Incumprimento de prazos de entrega de informes validacións parciais estudios extranxeiros
IXA-02.2-Tempo medio entre solicitude e resolución de validacións parciais estudos estranxeiros
IXA-03.2-Taxa matrícula por internet
IXA-03.2.1-Nº de notificacións por falta de pagamento
IXA-03.3-Índice de modificacións contra matrícula
IXA-03.4-Índice de requerimentos por falla requisitos e documentación
IXA-04.1.1-% modificacións autorizadas polo Secretario Xeral
IXA-04.2-Actas entregadas fóra de prazo
IXA-04.3-Apertura de actas complementarias
IXA-05.1-Tempo medio transcorrido entre solicitude e certificación supletoria
IXA-05.2-Tempo medio transcorrido entre solicitude e expedición de título
IXA-05.3-Índice de duplicación de títulos por erros imputables á USC
IXA-07.1-Incumprimento de prazos na emisión de informes
IXA-07.2-Tempo medio transcorrido entre as solicitudes e as resolucións de validacións de estudios e recoñecementos
IXA-07.3-Tempo medio transcorrido entre as solicitudes e as resolucións de adaptacións de estudios
IXA-09.1-Tempo medio transcorrido entre solicitude e a expedición das certificacións

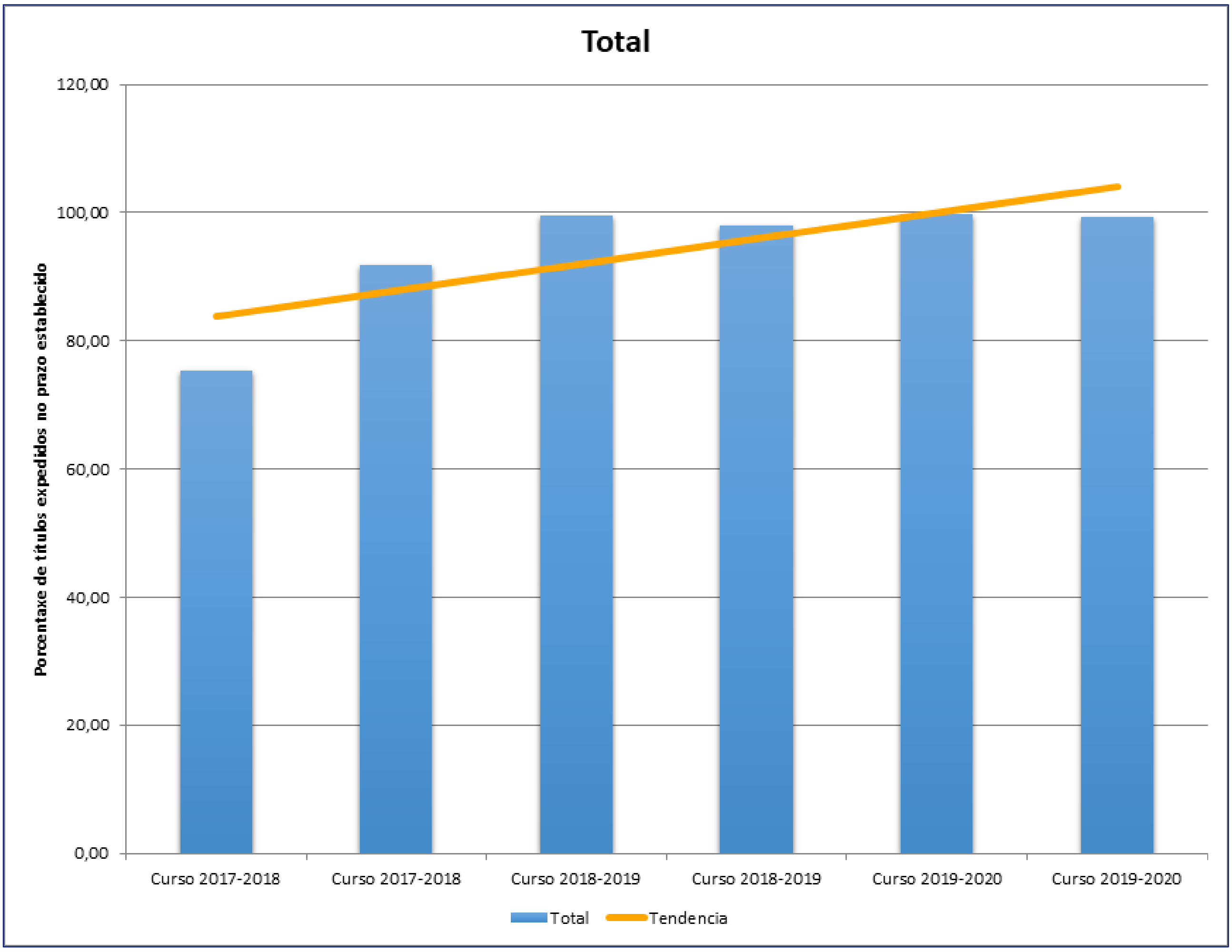
Código	CARTASERVIZOS-01
Nome	**Porcentaxe de certificacións académicas expedidas no prazo establecido**
Procedemento de Cálculo	Porcentaxe de certificacións académicas expedidas no prazo establecido (10 Días) (Límite control: >90%)

	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	**98,32**	**98,94**	**98,87**	**98,94**	**97,61**	**95,60**



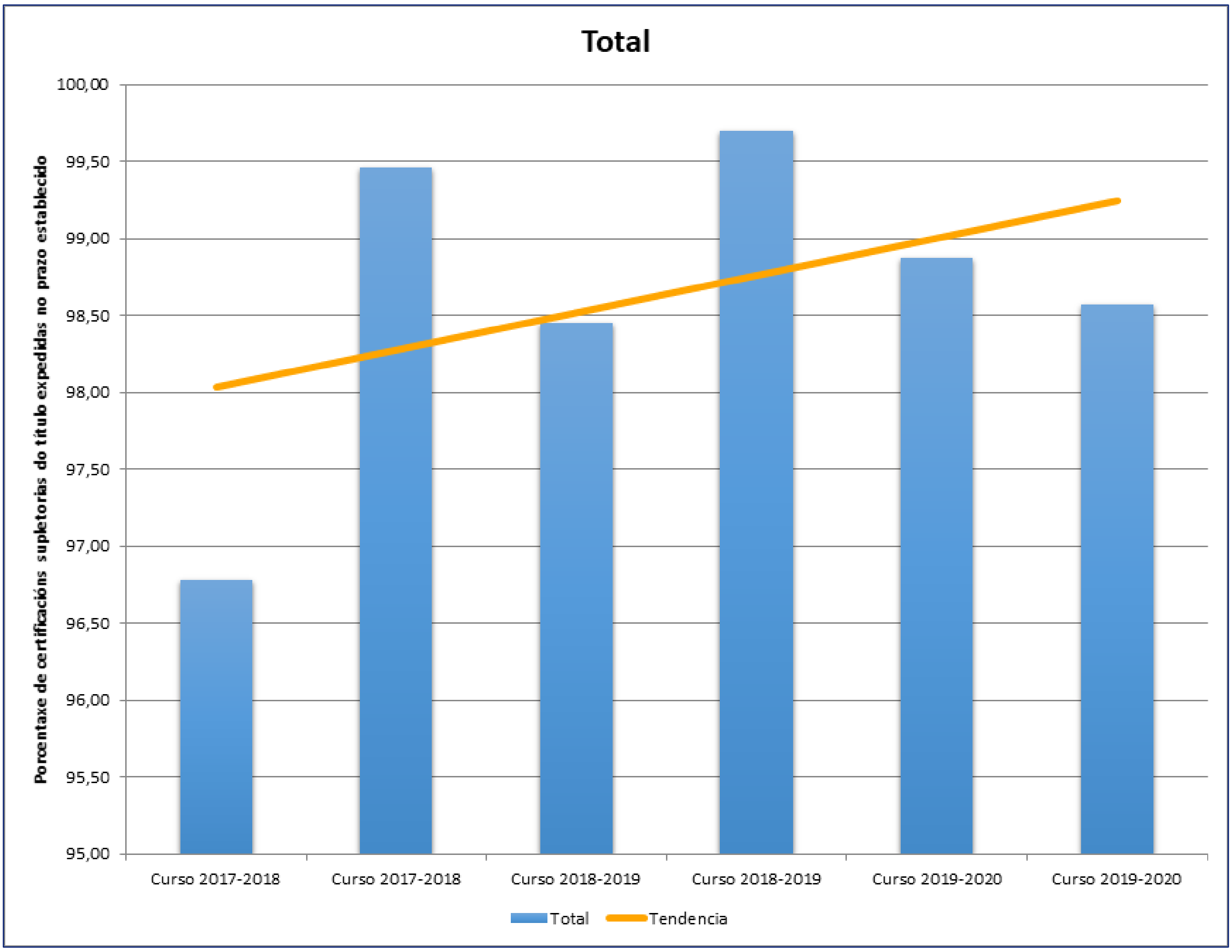
Código	CARTASERVIZOS-02
Nome	**Porcentaxe de títulos expedidos no prazo establecido**
Procedemento de Cálculo	Porcentaxe de títulos expedidos no prazo establecido (6 mese ata o curso 2018/19, 4 meses dende o 2019/20)) (Límite control: >90%)

	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	**75,31**	**91,94**	**99,60**	**98,03**	**99,72**	**99,40**



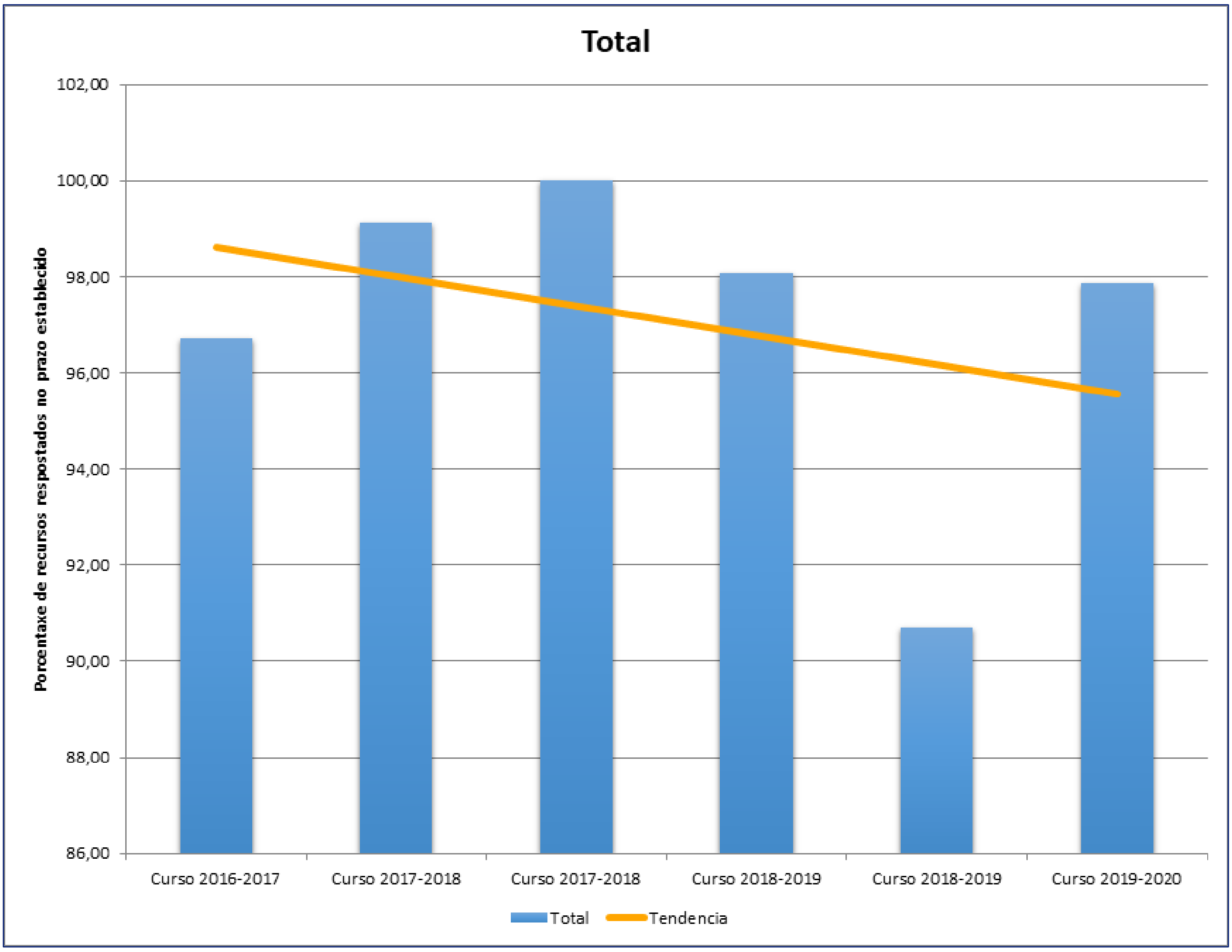
Código	[CARTASERVIZOS-03]
Nome	**Porcentaxe de certificacións supletorias do título expedidas no prazo establecido**
Procedemento de Cálculo	Porcentaxe de certificacións supletorias do título expedidas no prazo establecido (10 Días) (Límite control: >90%)

	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	**96,78**	**99,46**	**98,45**	**99,70**	**98,87**	**98,57**



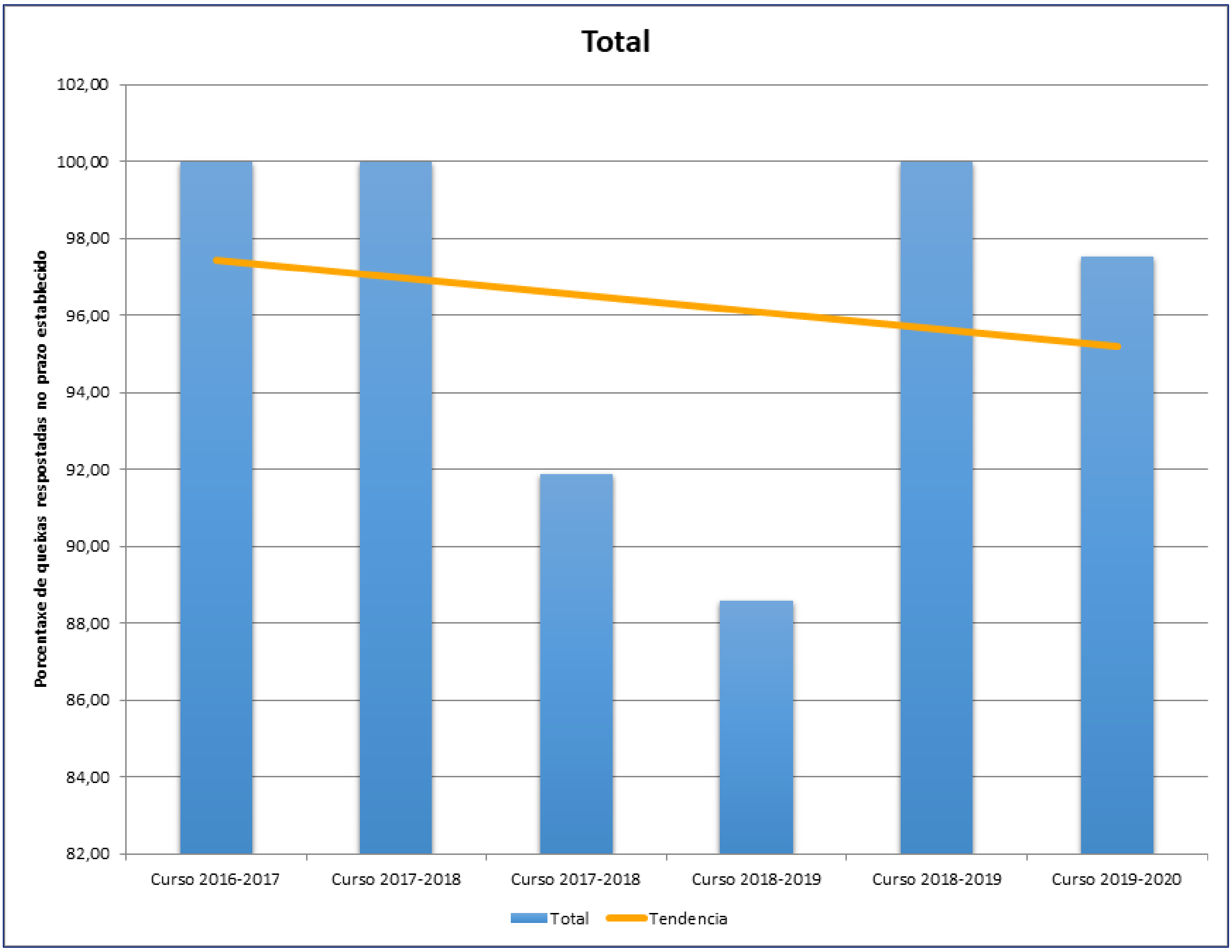
Código	CARTASERVIZOS-05
Nome	**Porcentaxe de recursos respostados no prazo establecido**
Procedemento de Cálculo	Porcentaxe de recursos respostados no prazo establecido (90 días) (Límite control: >90%)

	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**96,72**	**99,12**	**100,00**	**98,08**	**90,70**	**97,86**



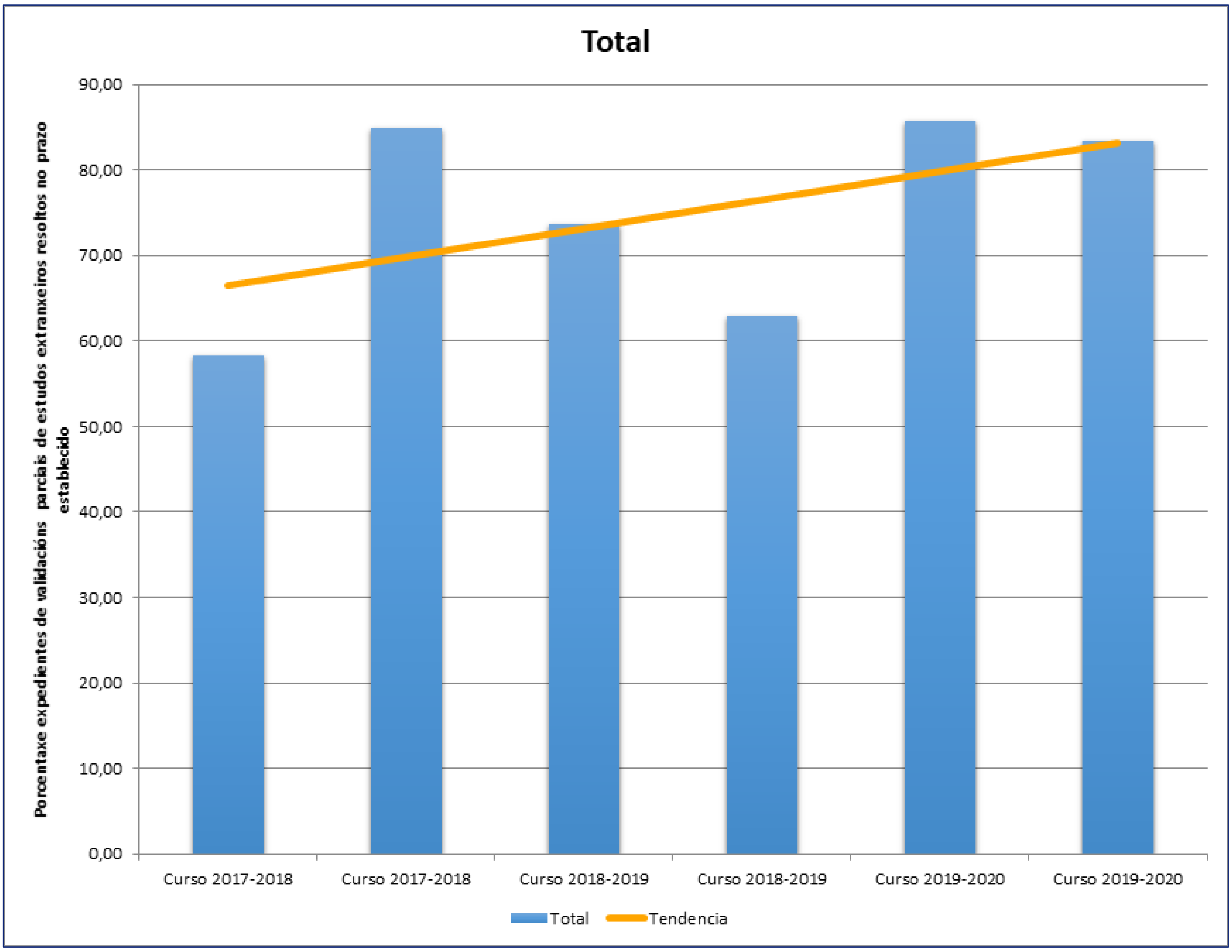
Código	CARTASERVIZOS-06
Nome	**Porcentaxe de queixas respostadas no prazo establecido**
Procedemento de Cálculo	Porcentaxe de queixas respostadas no prazo establecido (25 días) (Límite control: >75%) (valores límite: 75_1, 85_2)

	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**$100,00_1$**	**$100,00_1$**	**$91,89_1$**	**$88,57_1$**	**$100,00_1$**	**$97,53_2$**



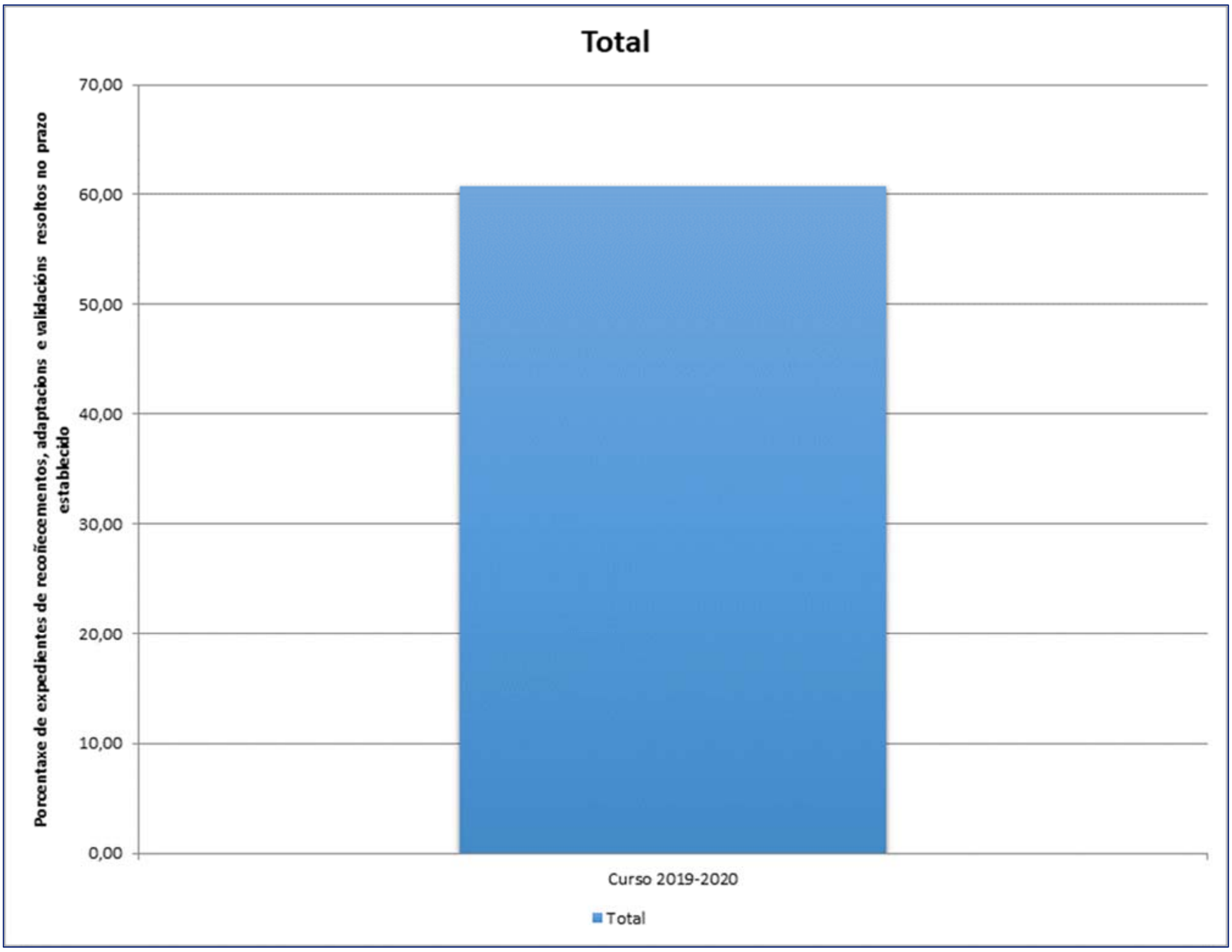
Código	CARTASERVIZOS-09
Nome	**Porcentaxe expedientes de validacións parciais de estudos extranxeiros resoltos no prazo establecido**
Procedemento de Cálculo	Porcentaxe expedientes de validacións parciais de estudos extranxeiros resoltos no prazo establecido (Límite control: >90%)

	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	**58,33**	**84,91**	**73,68**	**62,86**	**85,71**	**83,33**



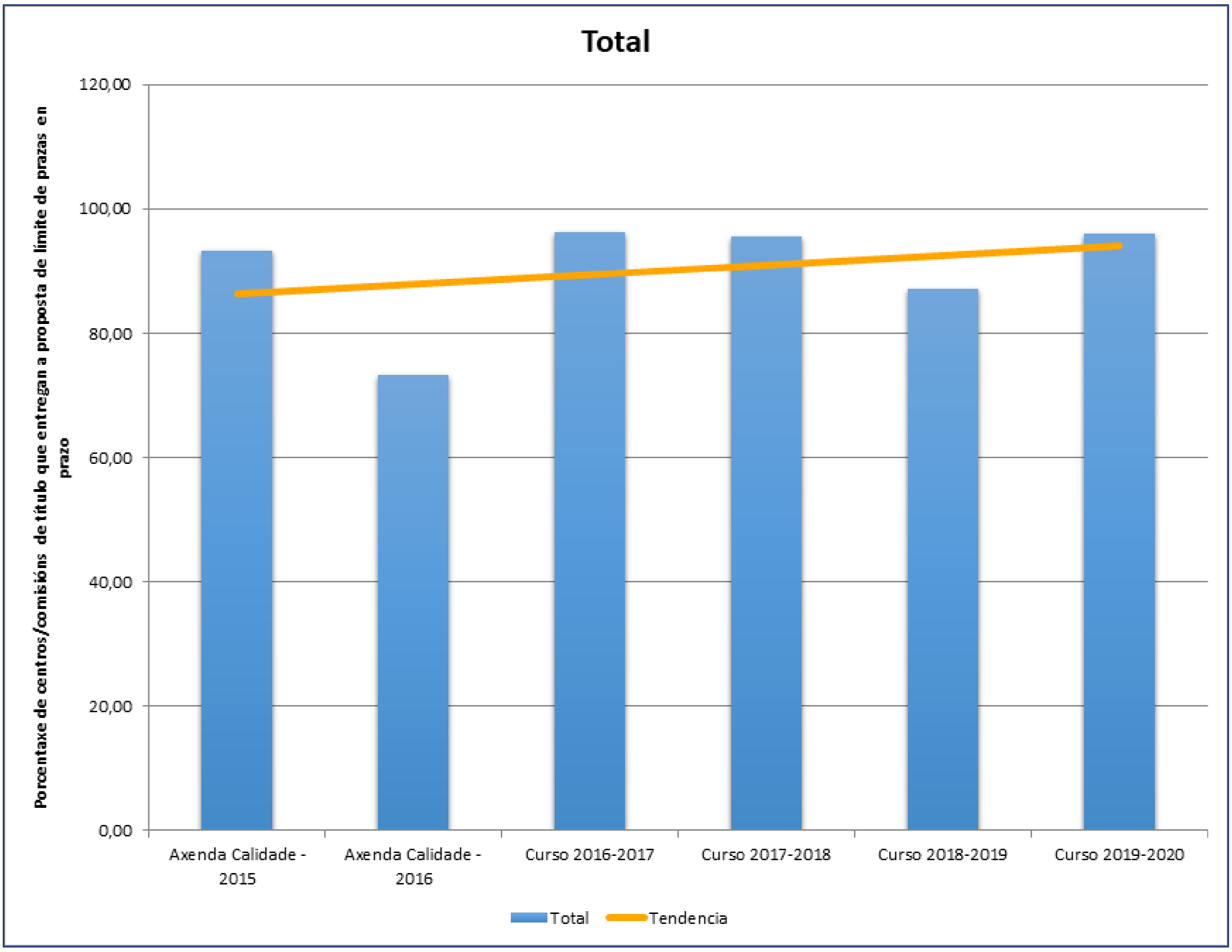
Código	CARTASERVIZOS-10
Nome	**Porcentaxe de expedientes de recoñecementos, adaptacions e validacións resoltos no prazo establecido**
Procedemento de Cálculo	Porcentaxe expedientes de recoñecementos, adaptacions e validacións resoltos no prazo establecido (Límite control: >70%)

	Curso 2019-2020
Total	**60,81**



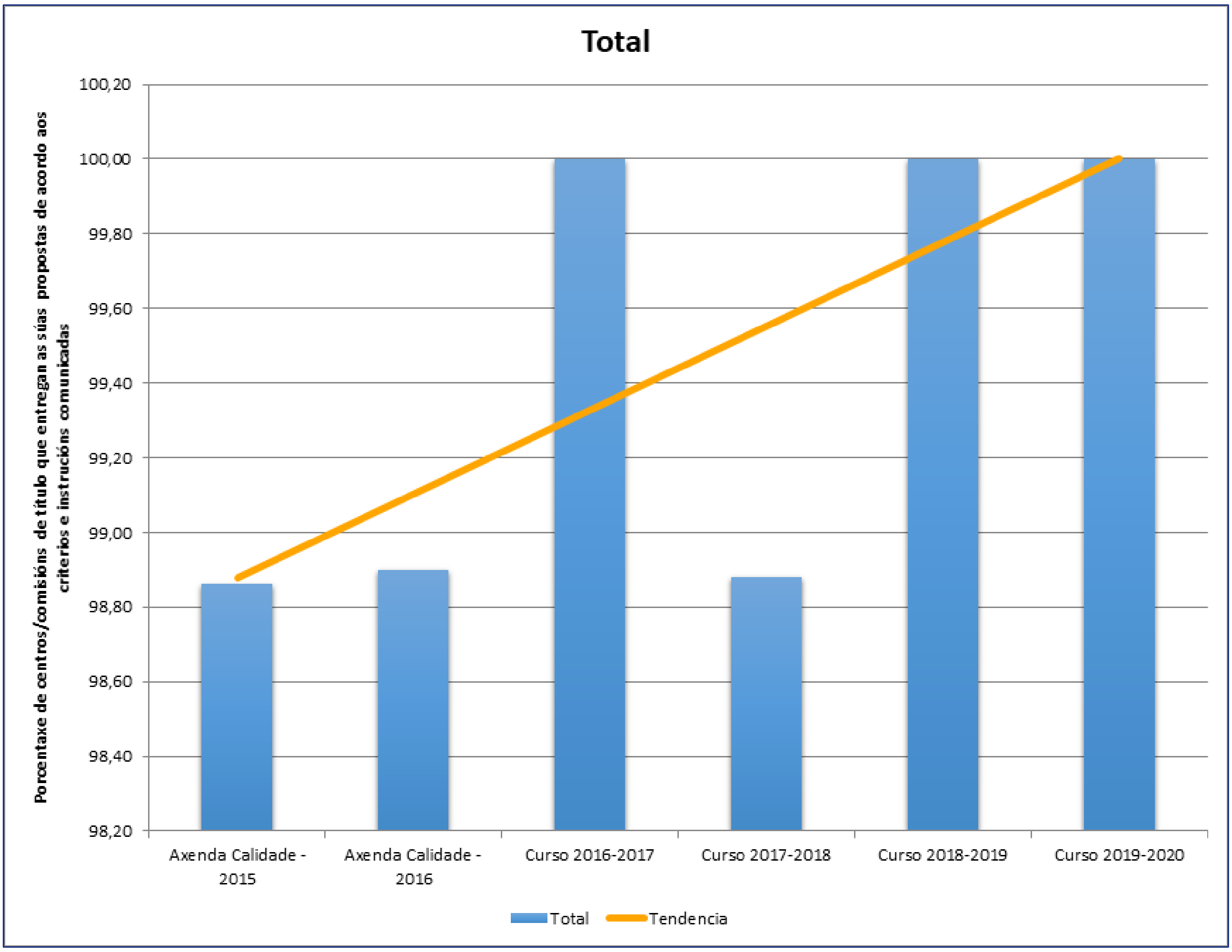
Código	IOA-01.1
Nome	**Porcentaxe de centros/comisións de título que entregan a proposta de límite de prazas en prazo**
Procedemento de Cálculo	(nº centros e Comisión Académicas que entregan en prazo/nº total de centros)x100 (Límite control: >90%) (valores límite: 80_1, 90_2)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**$93{,}18_1$**	**$73{,}33_2$**	**$96{,}30_2$**	**$95{,}51_2$**	**$87{,}10_2$**	**$95{,}88_2$**



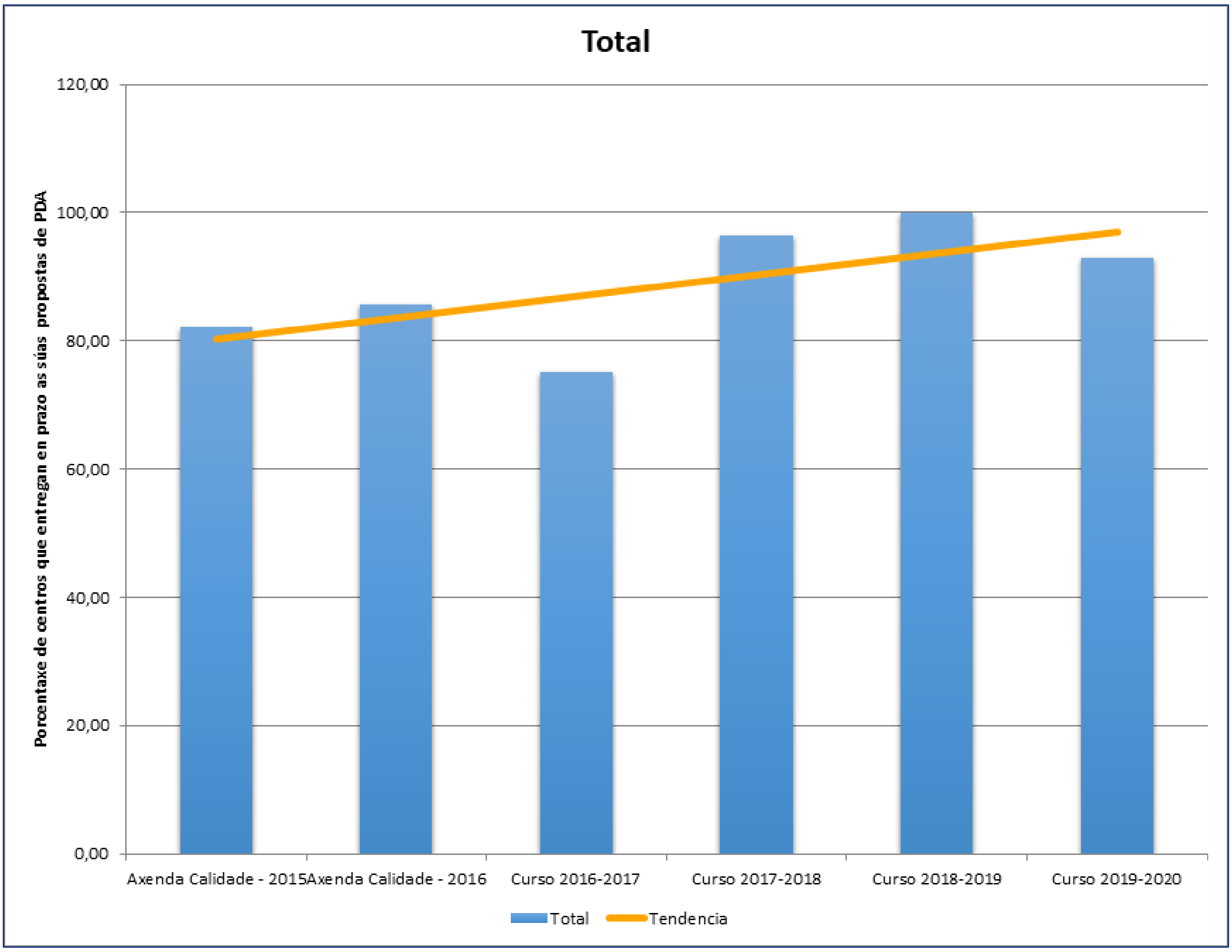
Código	IOA-01.3
Nome	**Porcentaxe de centros/comisións de título que entregan as súas propostas de acordo aos criterios e instrucións comunicadas**
Procedemento de Cálculo	(nº Centros-CCAA que entregan propostas axustadas aos criterios/nº centros-CCAA que entregaron propostas)x100 (Límite control: >90%) (valores límite: 80_1, 90_2)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**$98,86_1$**	**$98,90_2$**	**$100,00_2$**	**$98,88_2$**	**$100,00_2$**	**$100,00_2$**



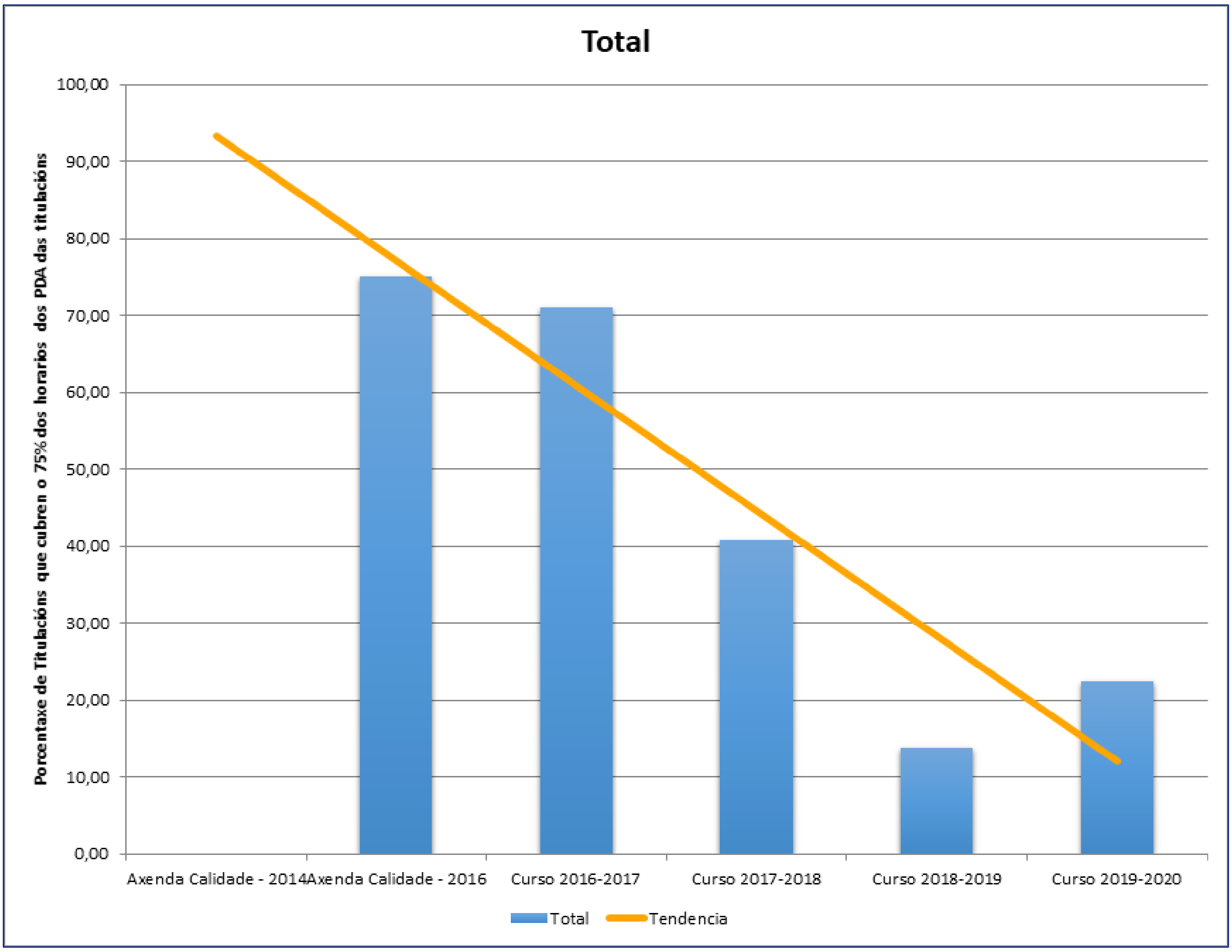
Código	[IOA-02.1]
Nome	**Porcentaxe de centros que entregan en prazo as súas propostas de PDA**
Procedemento de Cálculo	(nº centros que entregan en prazo/nº total de centros)x100 (Límite control: >75%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**82,14**	**85,71**	**75,00**	**96,43**	**100,00**	**92,86**



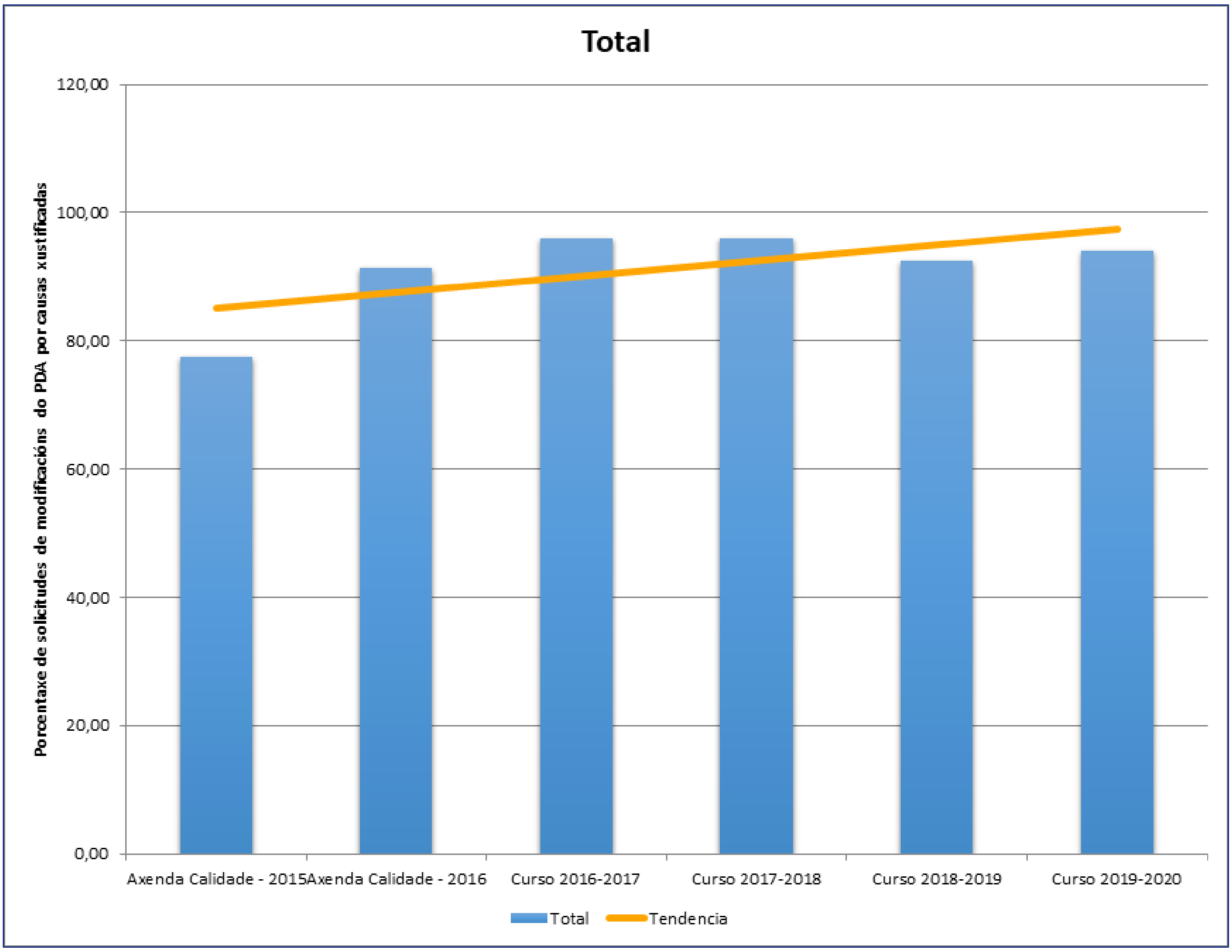
Código	IOA-02.2
Nome	**Porcentaxe de Titulacións que cubren o 75% dos horarios dos PDA das titulacións**
Procedemento de Cálculo	(nº titulacións que cubren o 75% dos horarios das materias d PDA dentro do prazo /nº total de titulacións)x100 (Límite control: >60%)

	Axenda Calidade - 2014	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	-	75,00	71,07	40,67	13,75	22,41



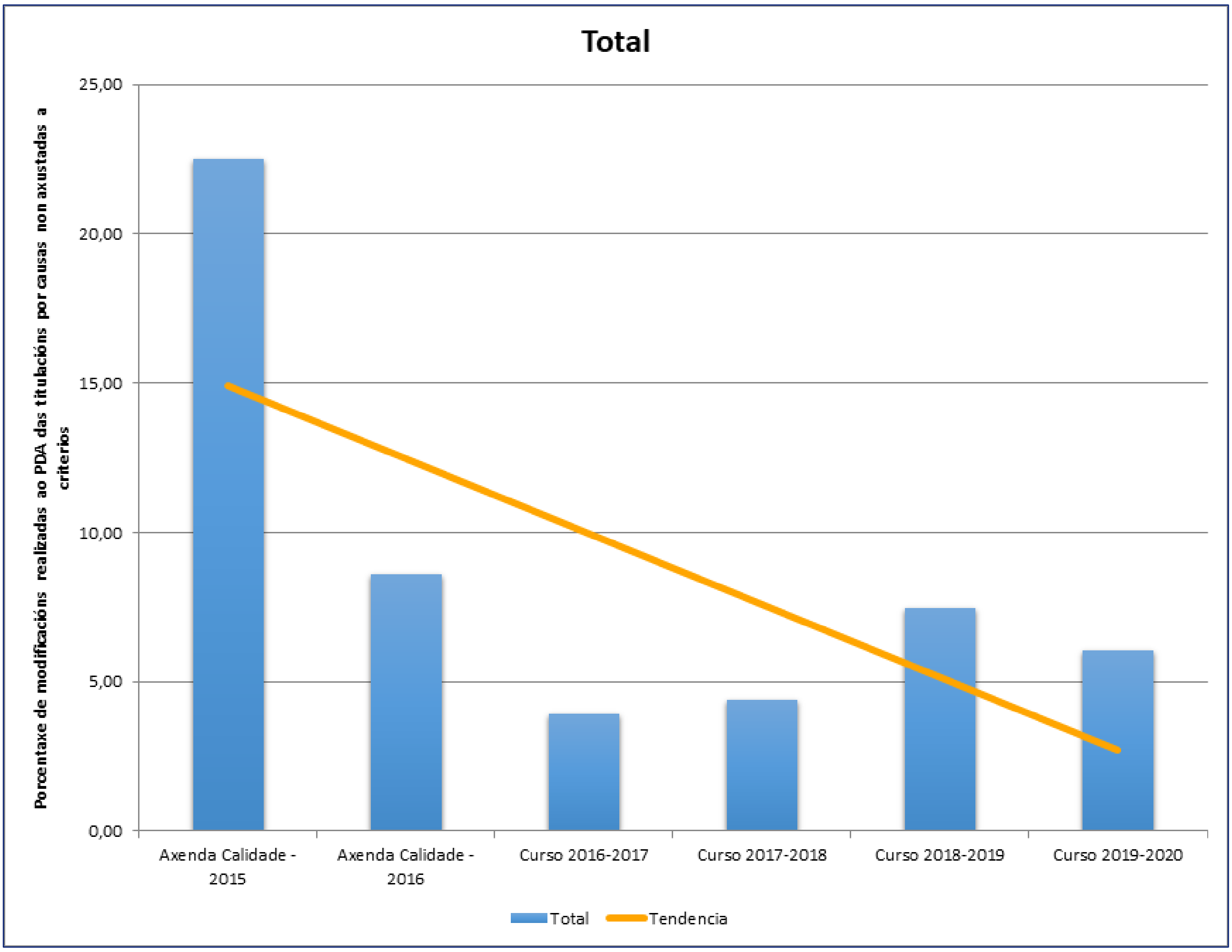
Código	IOA-02.4.2
Nome	**Porcentaxe de solicitudes de modificacións do PDA por causas xustificadas**
Procedemento de Cálculo	(nº de titulacións que solicitan modificacións por causas xustificadas ao PDA/nº total de titulacións) x100 (Límite control: >90)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**77,52**	**91,40**	**96,07**	**96,08**	**92,53**	**93,97**



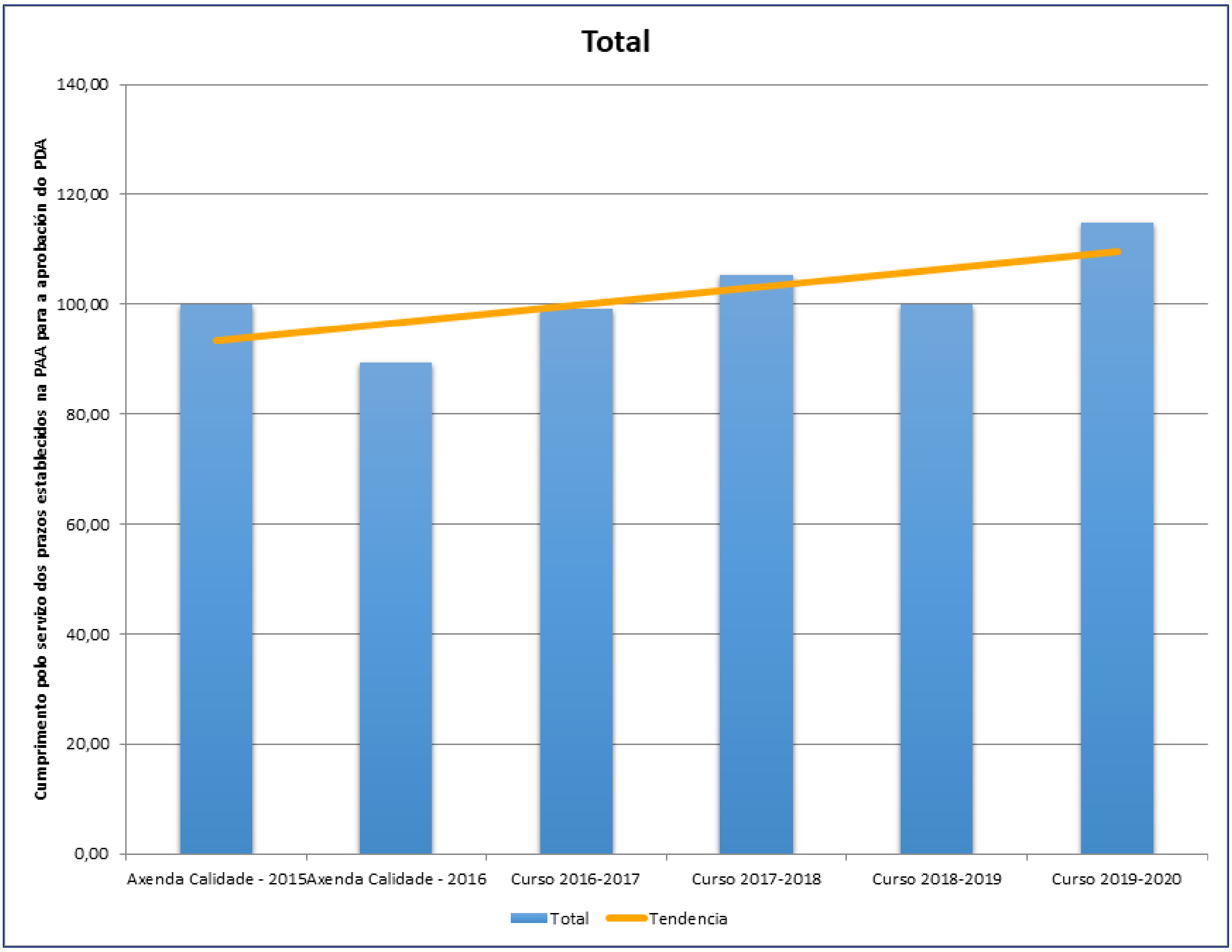
Código	IOA-02.5
Nome	**Porcentaxe de modificacións realizadas ao PDA das titulacións por causas non axustadas a criterios**
Procedemento de Cálculo	(Número total de modificacions por causas non xustificadas dun PDA /nº total de modificaciones) x 100 (Límite control: <20%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**22,48**	**8,60**	**3,93**	**4,40**	**7,47**	**6,03**



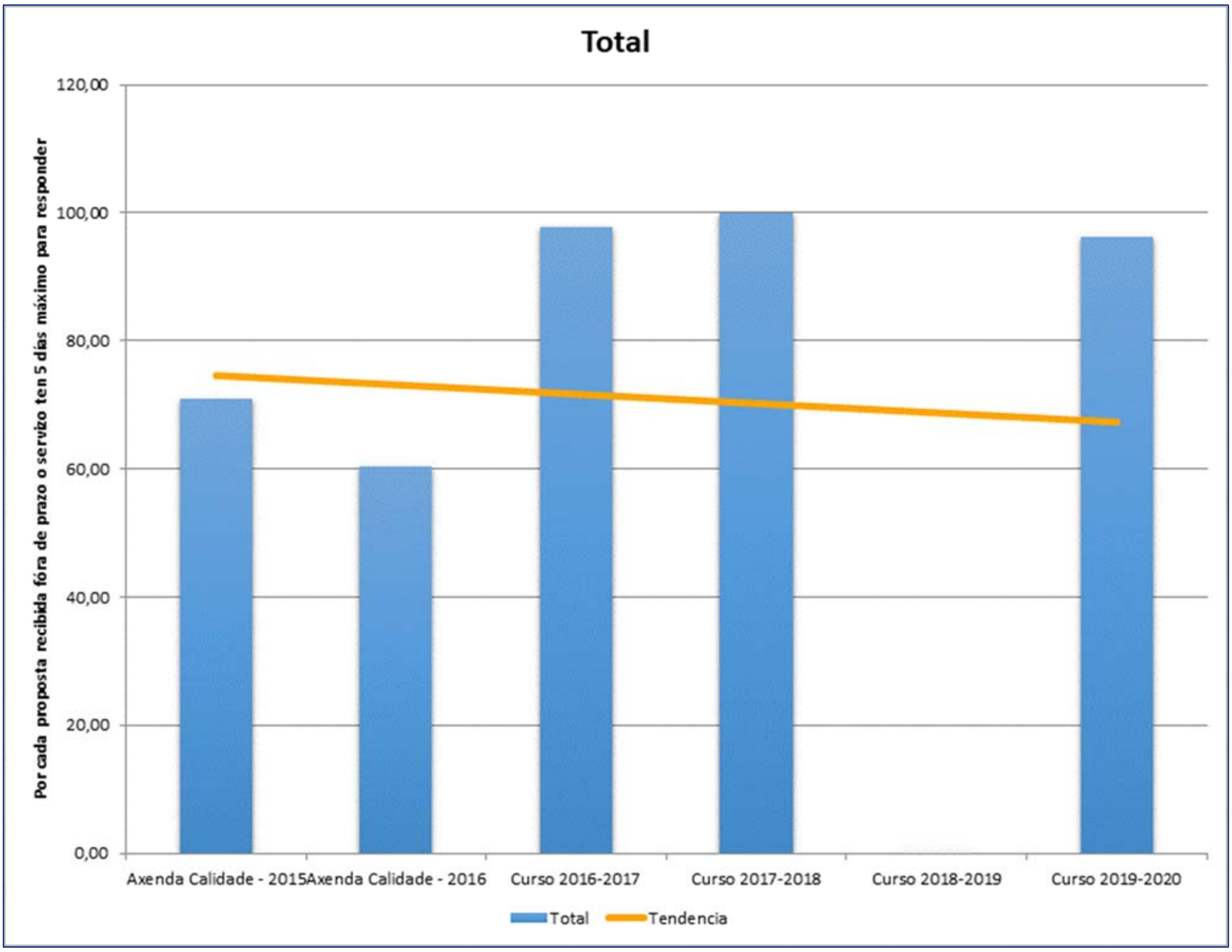
Código	IOA-02.6.1
Nome	**Cumprimento polo servizo dos prazos establecidos na PAA para a aprobación do PDA**
Procedemento de Cálculo	%(Número de titulacións contestadas en prazo / número total de titulacións presentadas en prazo) (Límite control: >90%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	100,00	89,32	99,08	105,36	100,00	114,94



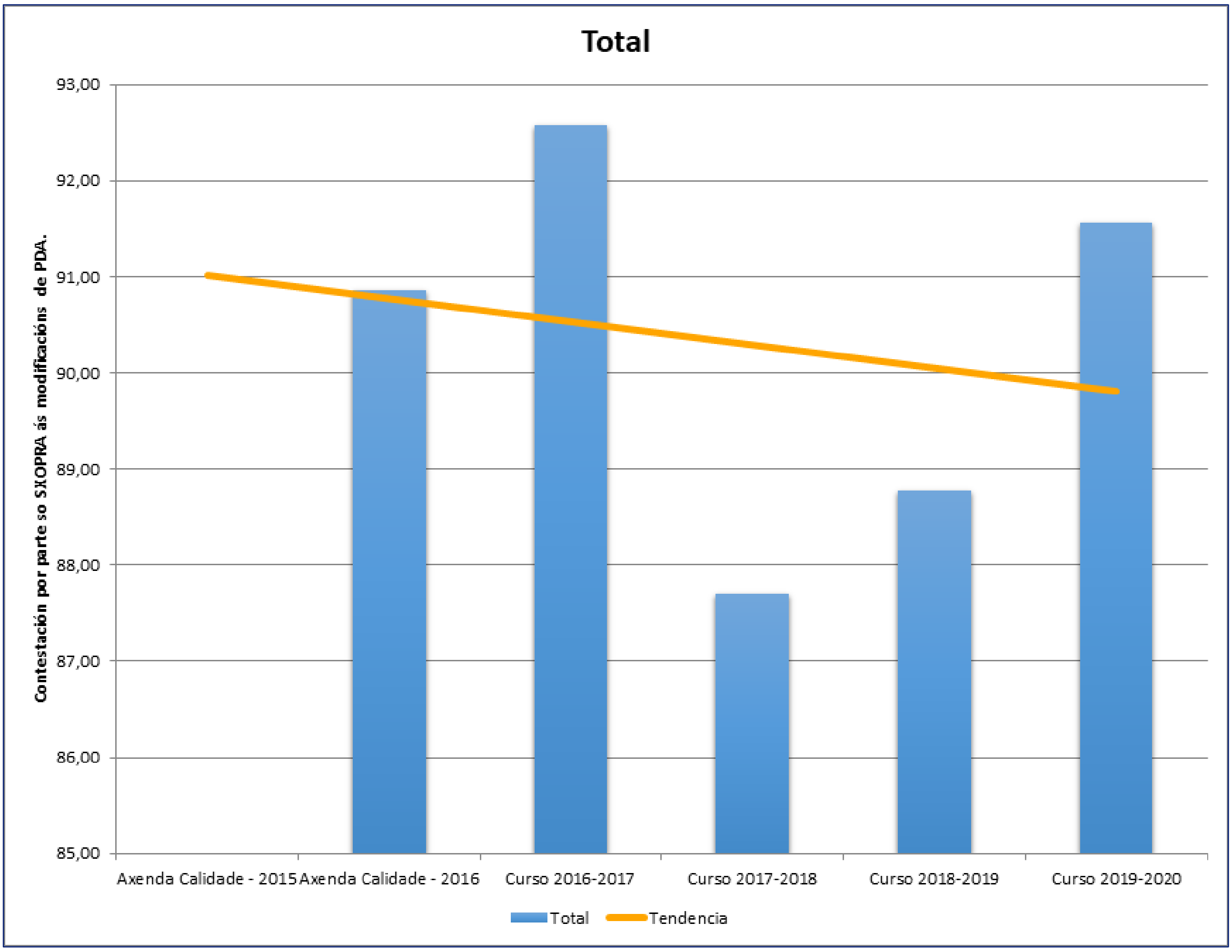
Código	IOA-02.6.2
Nome	**Por cada proposta recibida fóra de prazo o servizo ten 5 días máximo para responder**
Procedemento de Cálculo	(Propostas presentadas fóra de prazo respostadas en =5 días/Número de titulacións fora prazo)*100 (Límite control: >90)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**70,83**	**60,42**	**97,78**	**100,00**	**0,00**	**96,30**



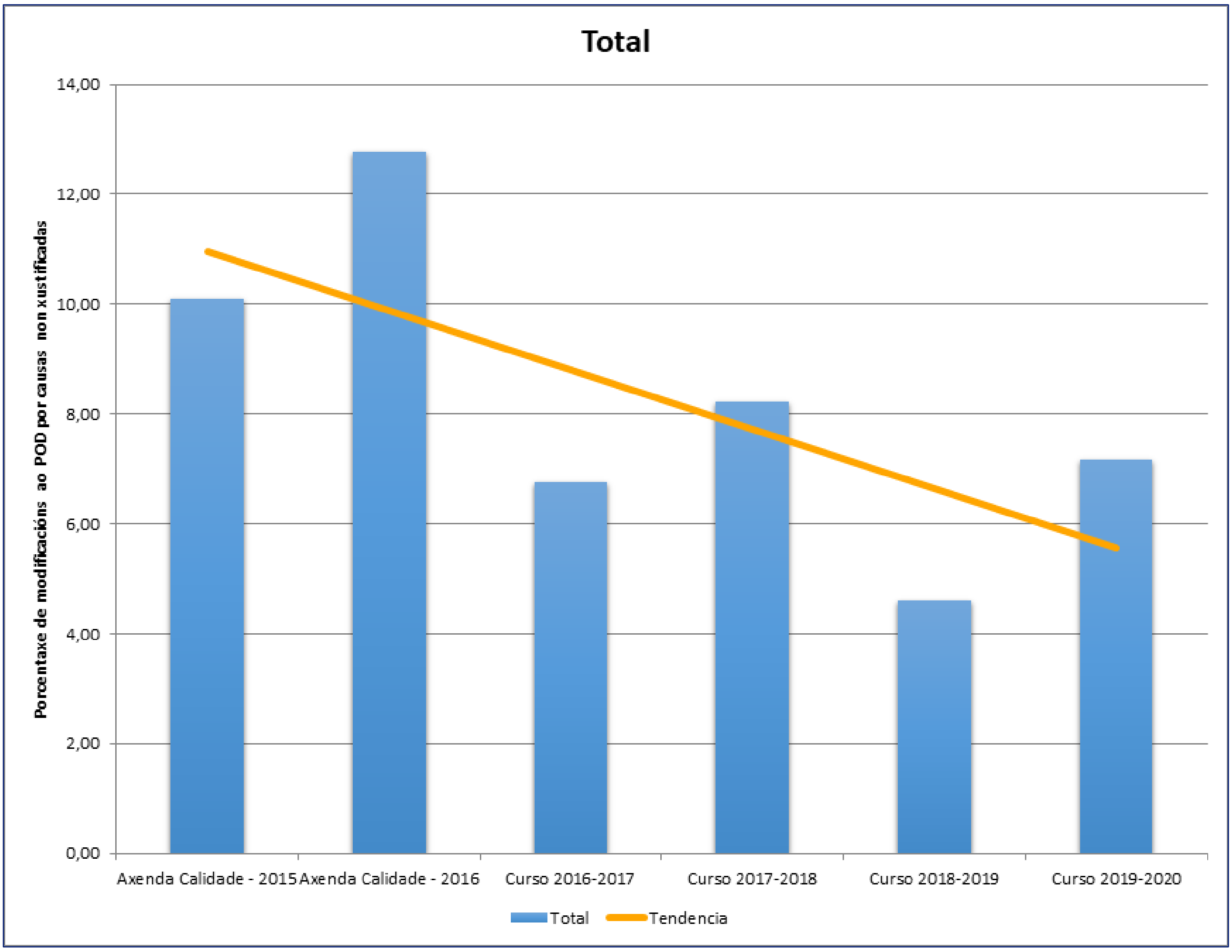
Código	IOA-02.7
Nome	**Contestación por parte so SXOPRA ás modificacións de PDA.**
Procedemento de Cálculo	(solicitudes de modificación respostadas en =12 días/solicitudes de modificación respostas)*100 (Límite control: >90)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**-**	**90,86**	**92,58**	**87,70**	**88,77**	**91,56**



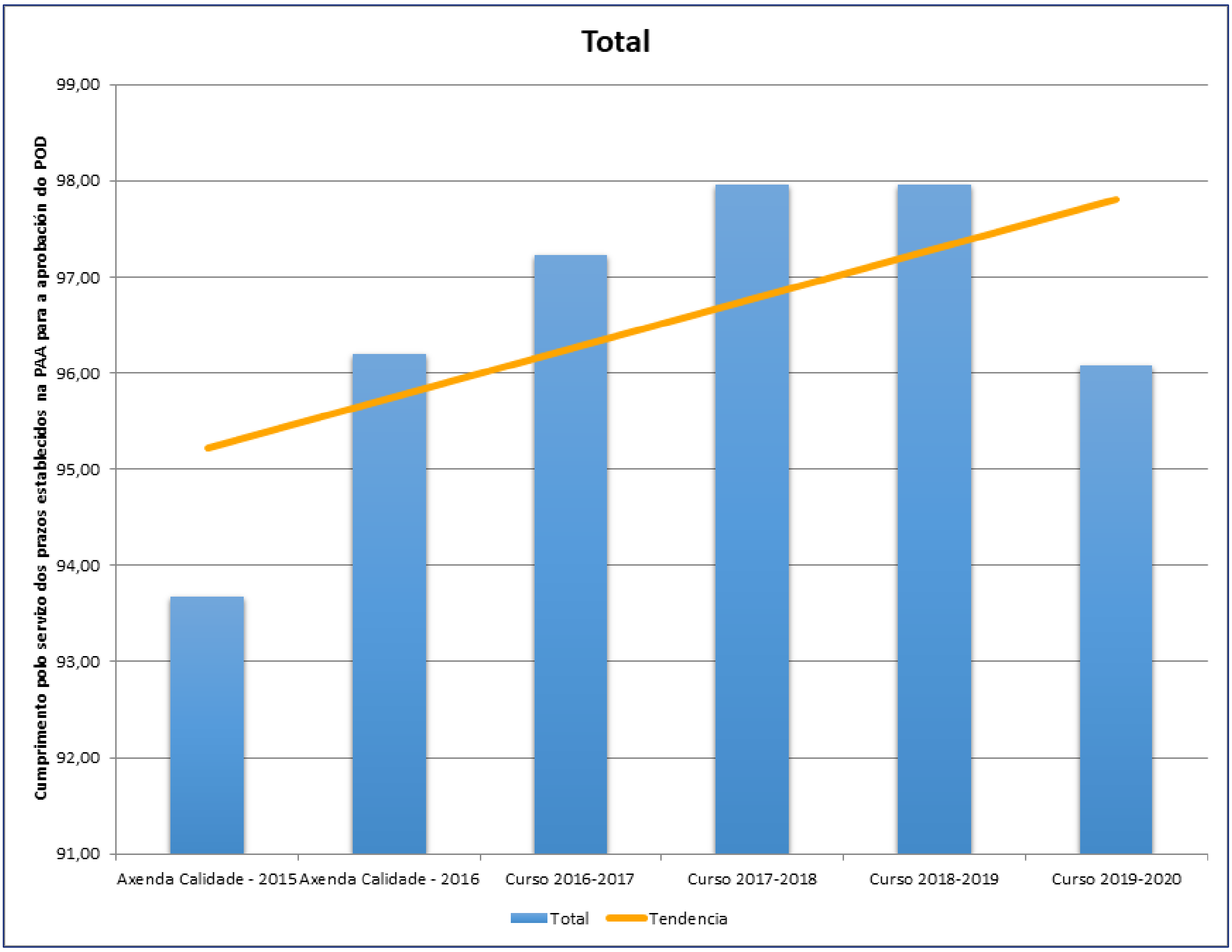
Código	IOA-05.3
Nome	**Porcentaxe de modificacións ao POD por causas non xustificadas**
Procedemento de Cálculo	(nº modificacións por causas non xustificadas /nº modificacións totais)x100 (Límite control: <20%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	10,10	12,76	6,77	8,23	4,60	7,16



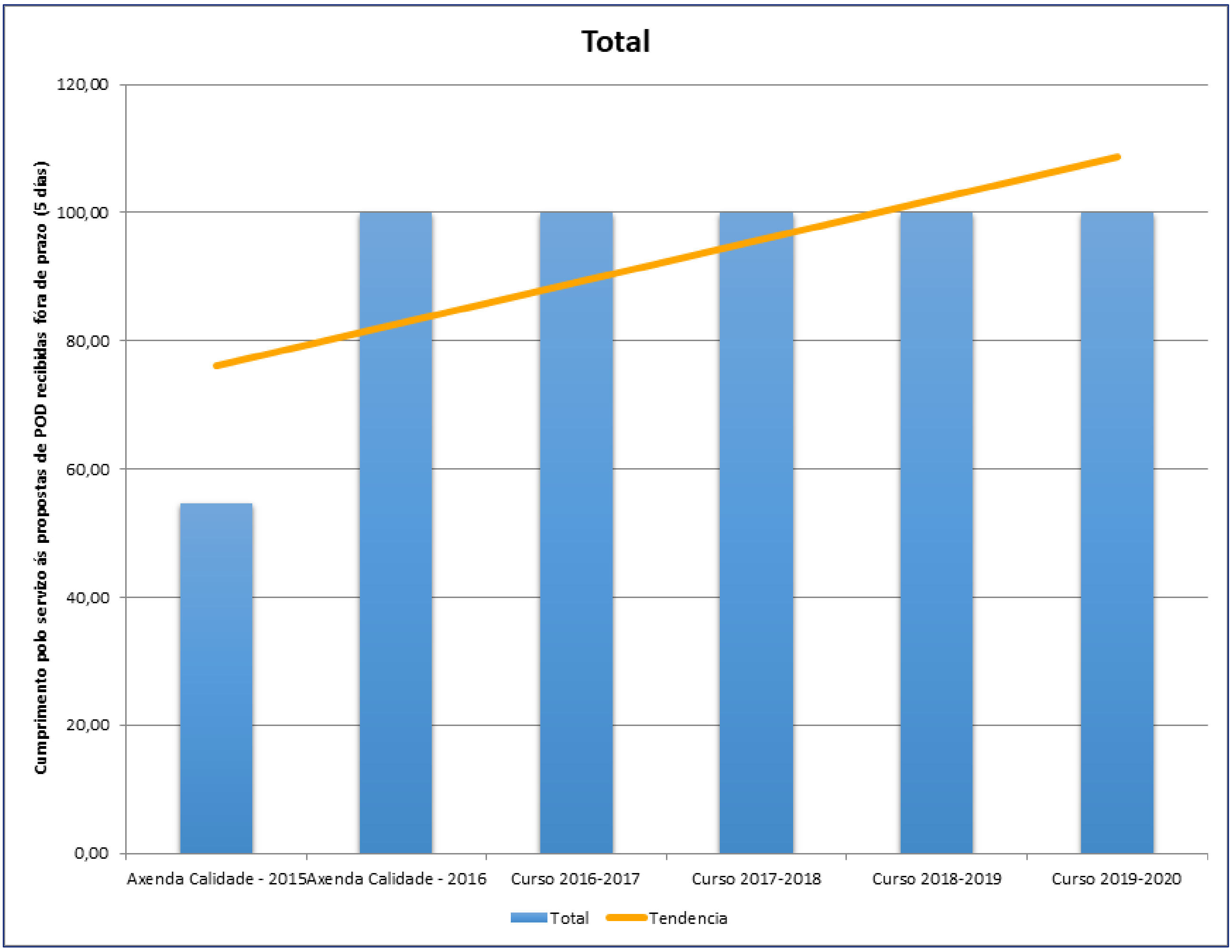
Código	[IOA-05.4.1]
Nome	**Cumprimento polo servizo dos prazos establecidos na PAA para a aprobación do POD**
Procedemento de Cálculo	Número de departamentos contestados en prazo x 100 / número total de departamentos. (Límite control: 90)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**93,67**	**96,20**	**97,22**	**97,96**	**97,96**	**96,08**



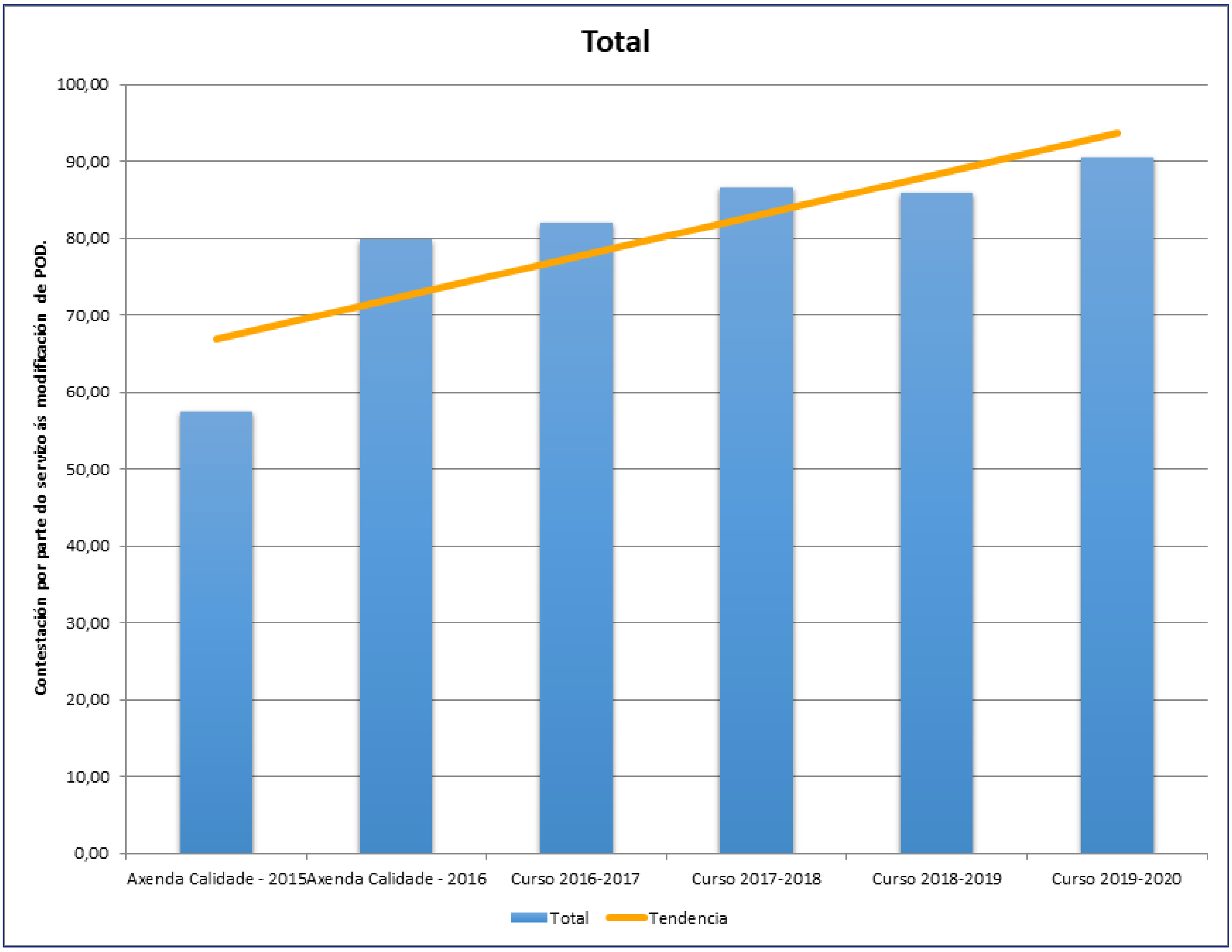
Código	IOA-05.4.2
Nome	**Cumprimento polo servizo ás propostas de POD recibidas fóra de prazo (5 días)**
Procedemento de Cálculo	Número de propostas presentadas fóra de prazo *100 (Límite control: >90)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**54,55**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100,00**



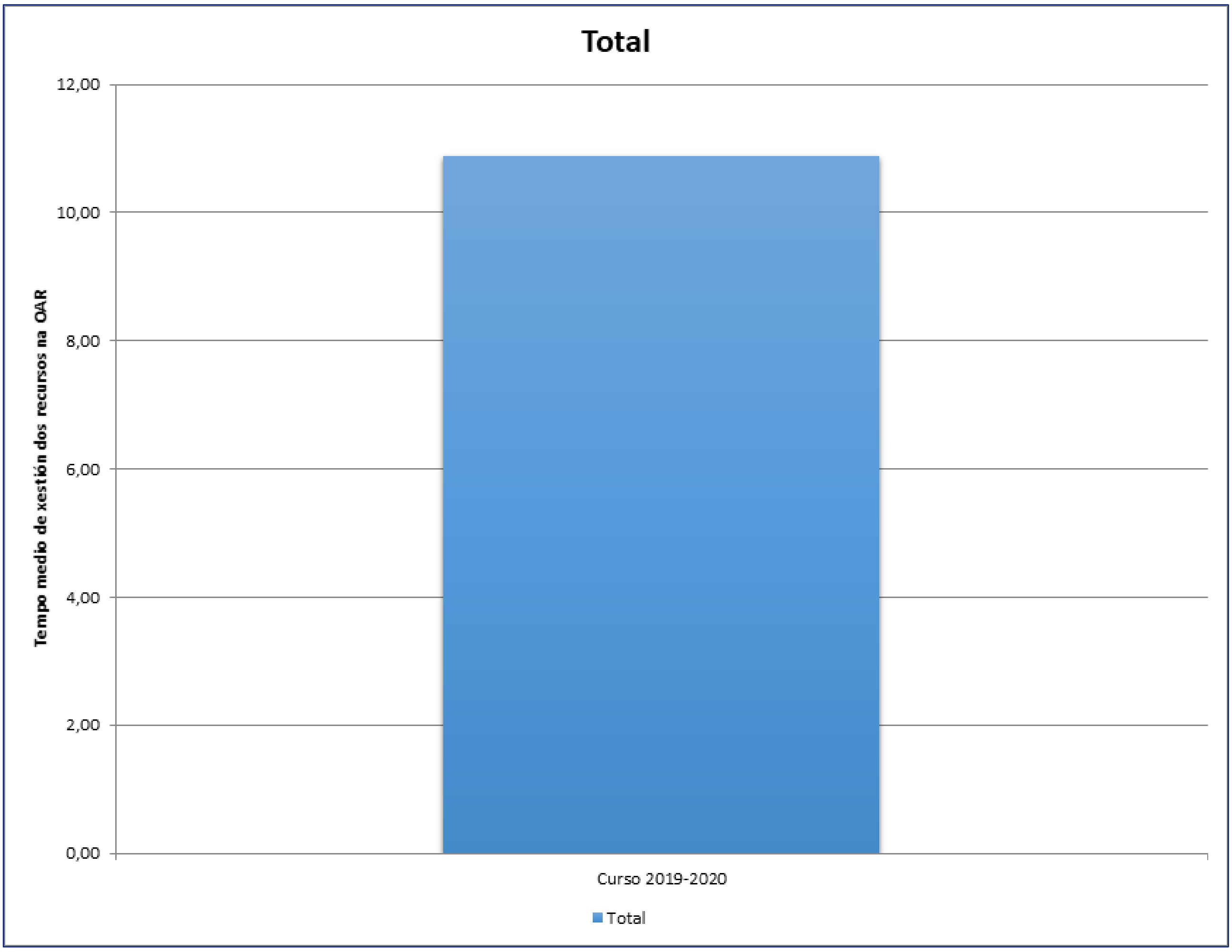
Código	[IOA-05.5]
Nome	**Contestación por parte do servizo ás modificación de POD.**
Procedemento de Cálculo	Solicitudes de modificación ao POD respostadas en =12 días/solicitudes de modificación respostadas (Límite control: >90%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**57,49**	**79,79**	**82,13**	**86,55**	**85,81**	**90,45**



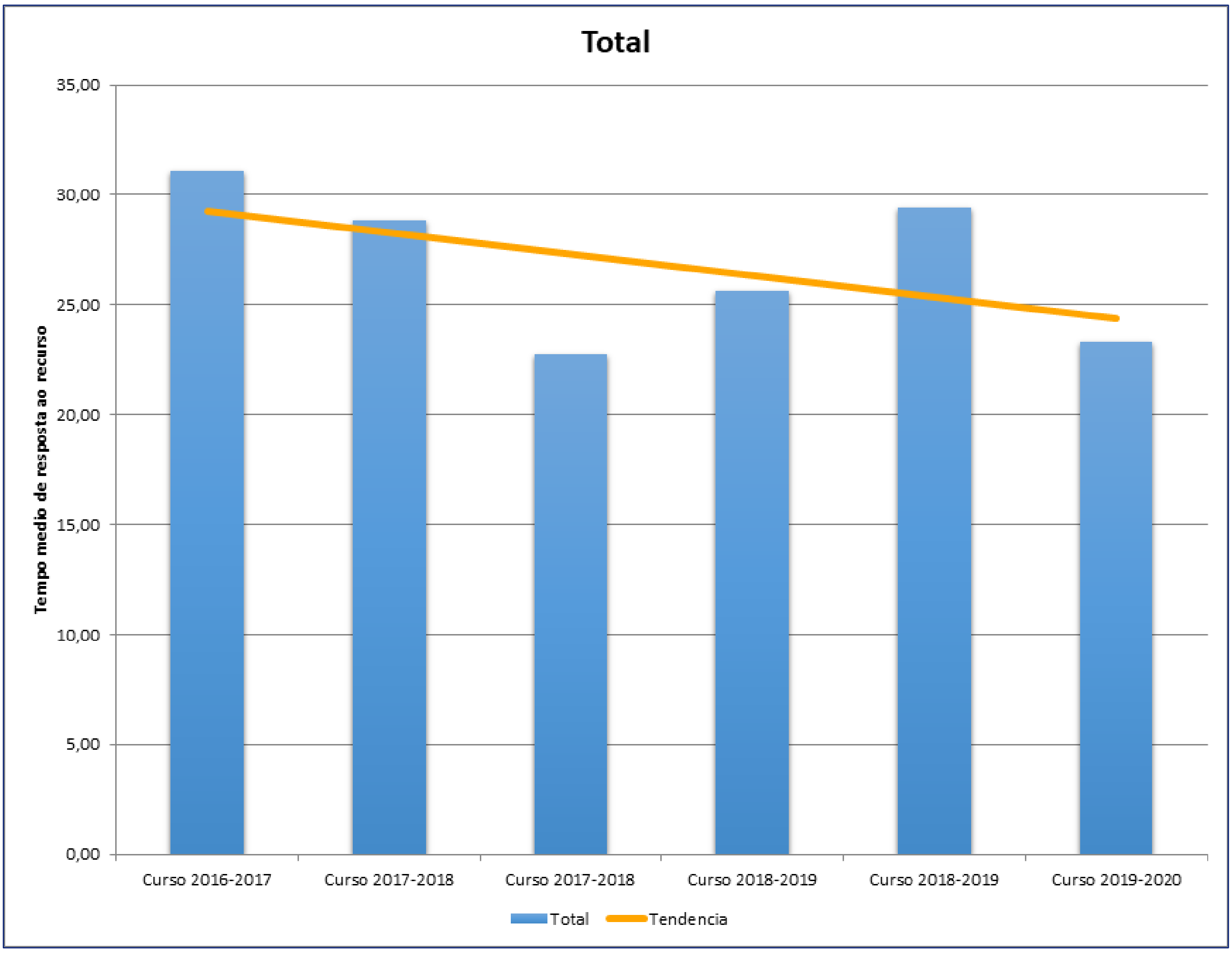
Código	[IX-04.3]
Nome	**Tempo medio de xestión dos recursos na OAR**
Procedemento de Cálculo	Tempo de resolución na OAR descontando o tempo de emisión dos informes. (Límite control: <20)

	Curso 2019-2020
Total	**10,89**



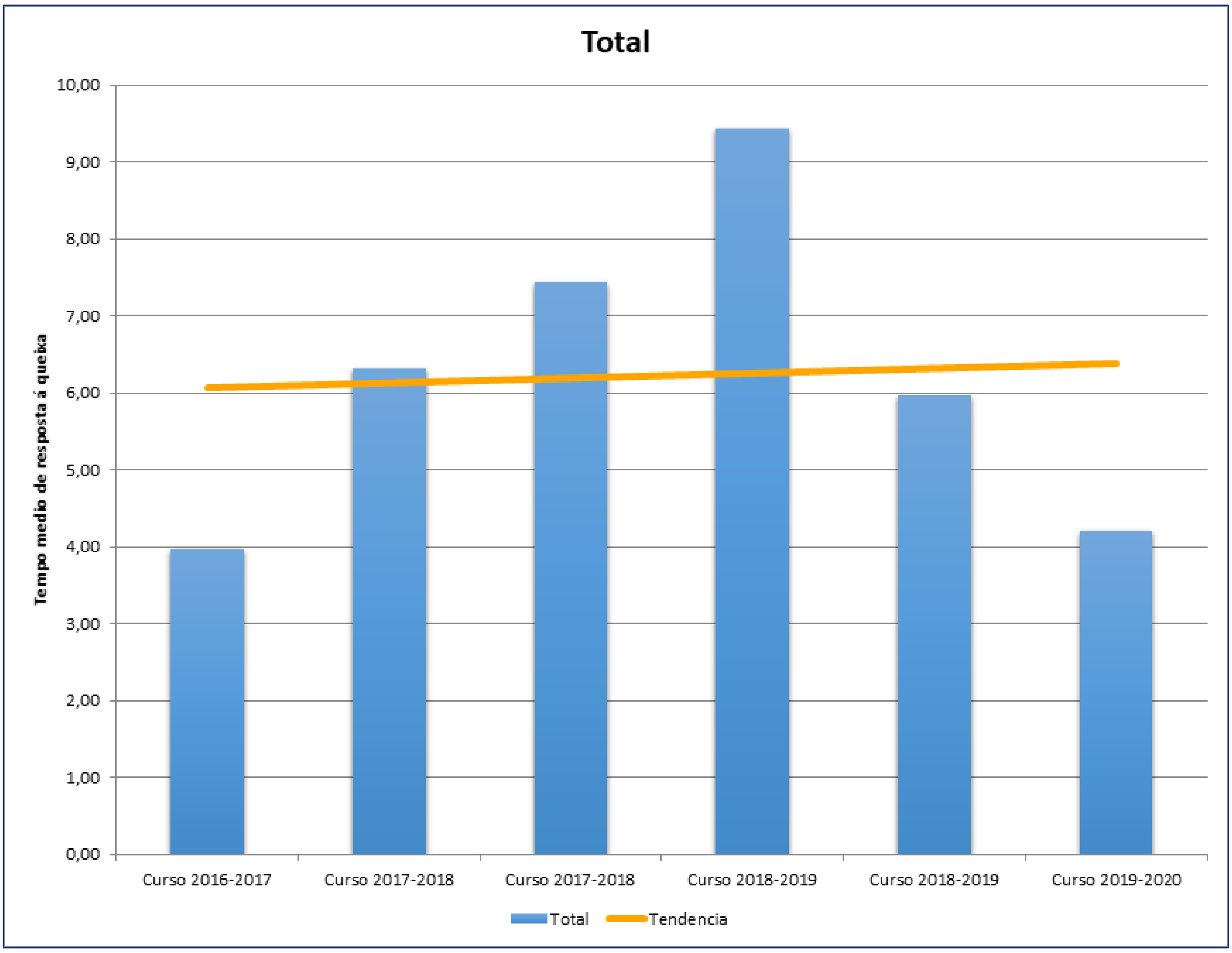
Código	**IX-04.4**
Nome	**Tempo medio de resposta ao recurso**
Procedemento de Cálculo	SUM(data de peche-data de presentación)/nº de recursos resoltos (Límite control: 30 Dias) (valores límite: 50_1, 30_2)

	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**$31{,}07_1$**	**$28{,}82_1$**	**$22{,}76_1$**	**$25{,}66_1$**	**$29{,}40_1$**	**$23{,}29_2$**



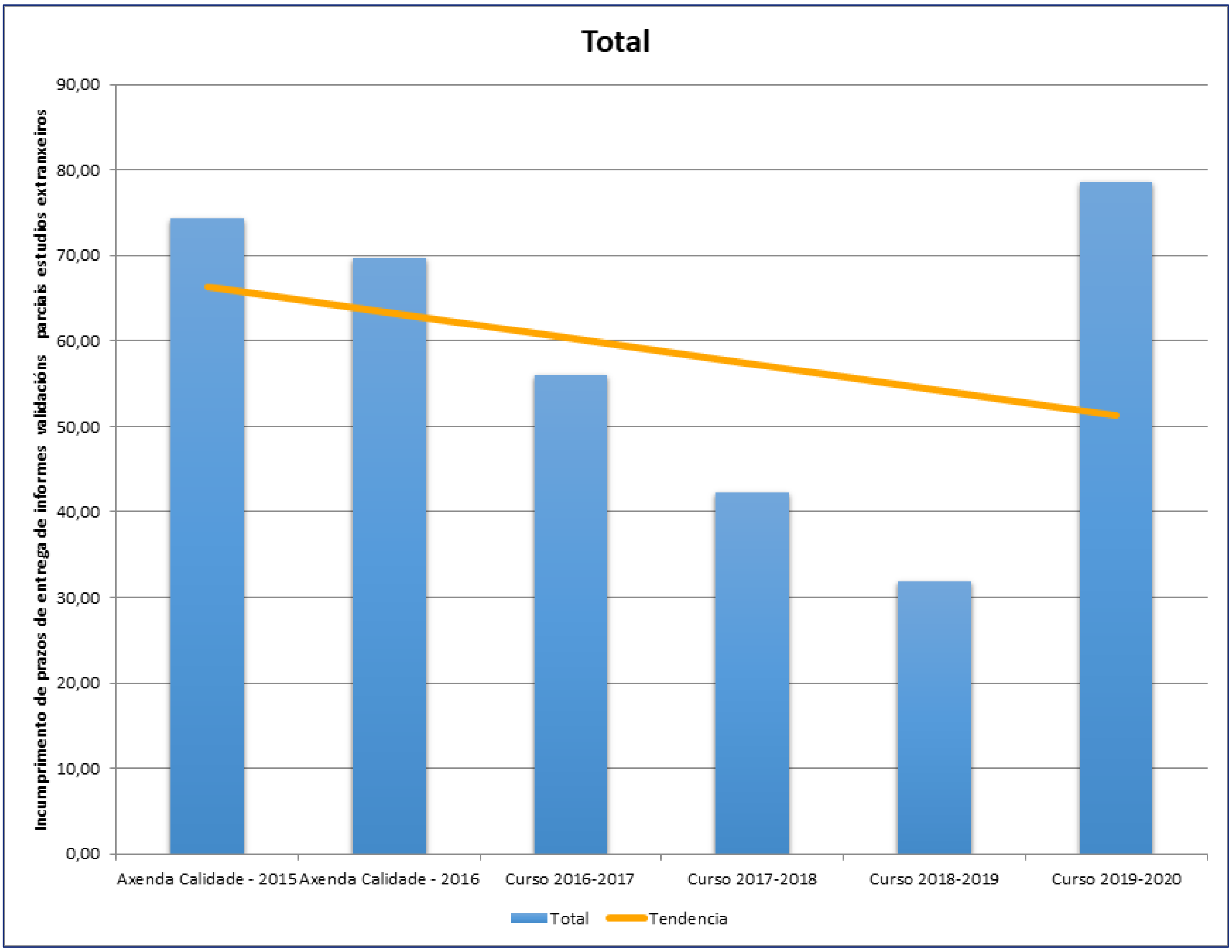
Código	IX-04.5
Nome	**Tempo medio de resposta á queixa**
Procedemento de Cálculo	SUM(data de peche-data de presentación)/nº de queixas resoltas (Límite control: 25) (valores límite: 30_1, 25_2)

	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**$3,97_1$**	**$6,31_2$**	**$7,43_2$**	**$9,43_2$**	**$5,97_2$**	**$4,20_2$**



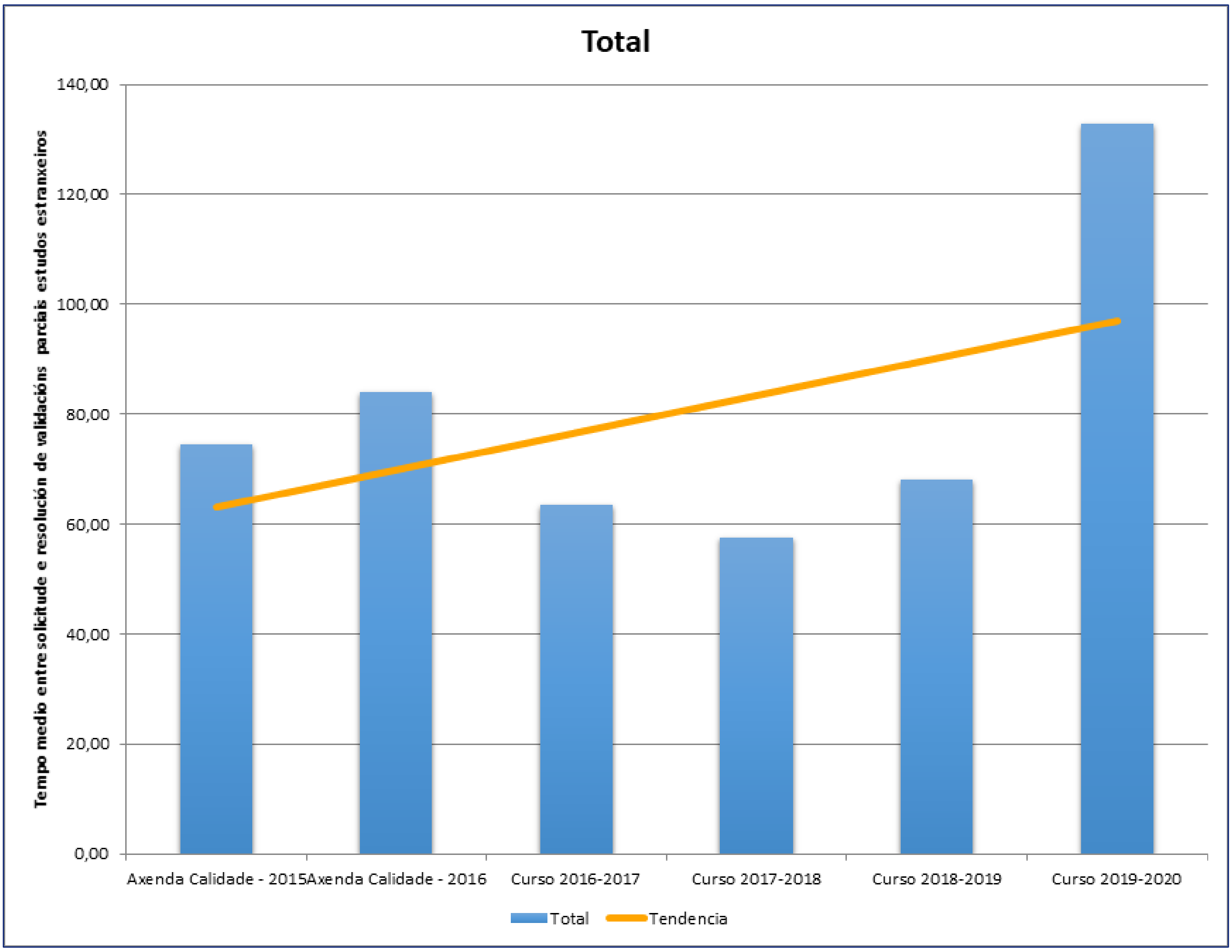
Código	IXA-02.1
Nome	**Incumprimento de prazos de entrega de informes validacións parciais estudios extranxeiros**
Procedemento de Cálculo	nº de informes emitidos transcorrido 1 mes/total de informes solicitados x 100 (Límite control: 25%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**74,36**	**69,70**	**56,06**	**42,31**	**31,91**	**78,57**



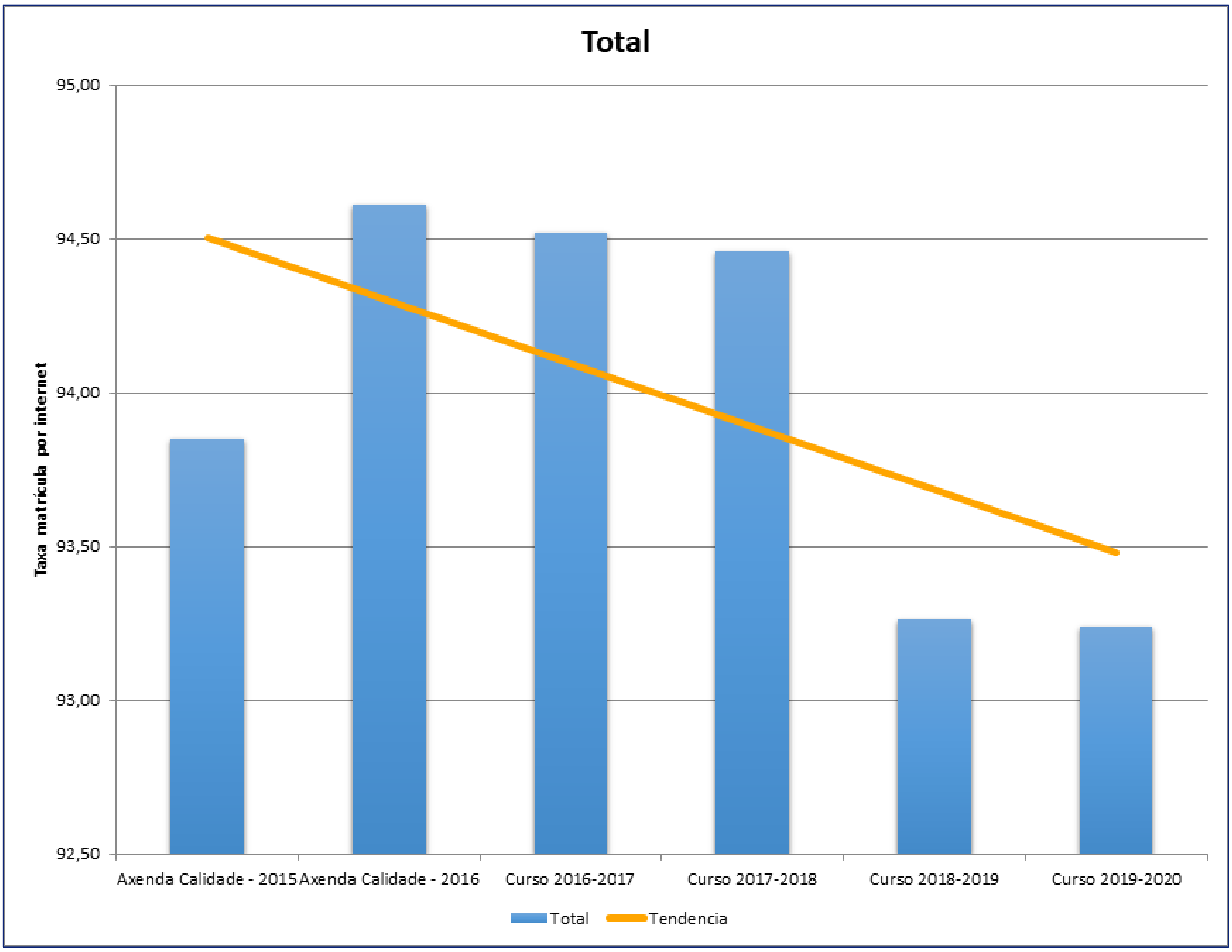
Código	[IXA-02.2]
Nome	**Tempo medio entre solicitude e resolución de validacións parciais estudos estranxeiros**
Procedemento de Cálculo	Sumatorio día de resolución-día de solicitude/nº total solicitudes (Límite control: <90)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**74,58**	**84,00**	**63,58**	**57,69**	**68,07**	**132,75**



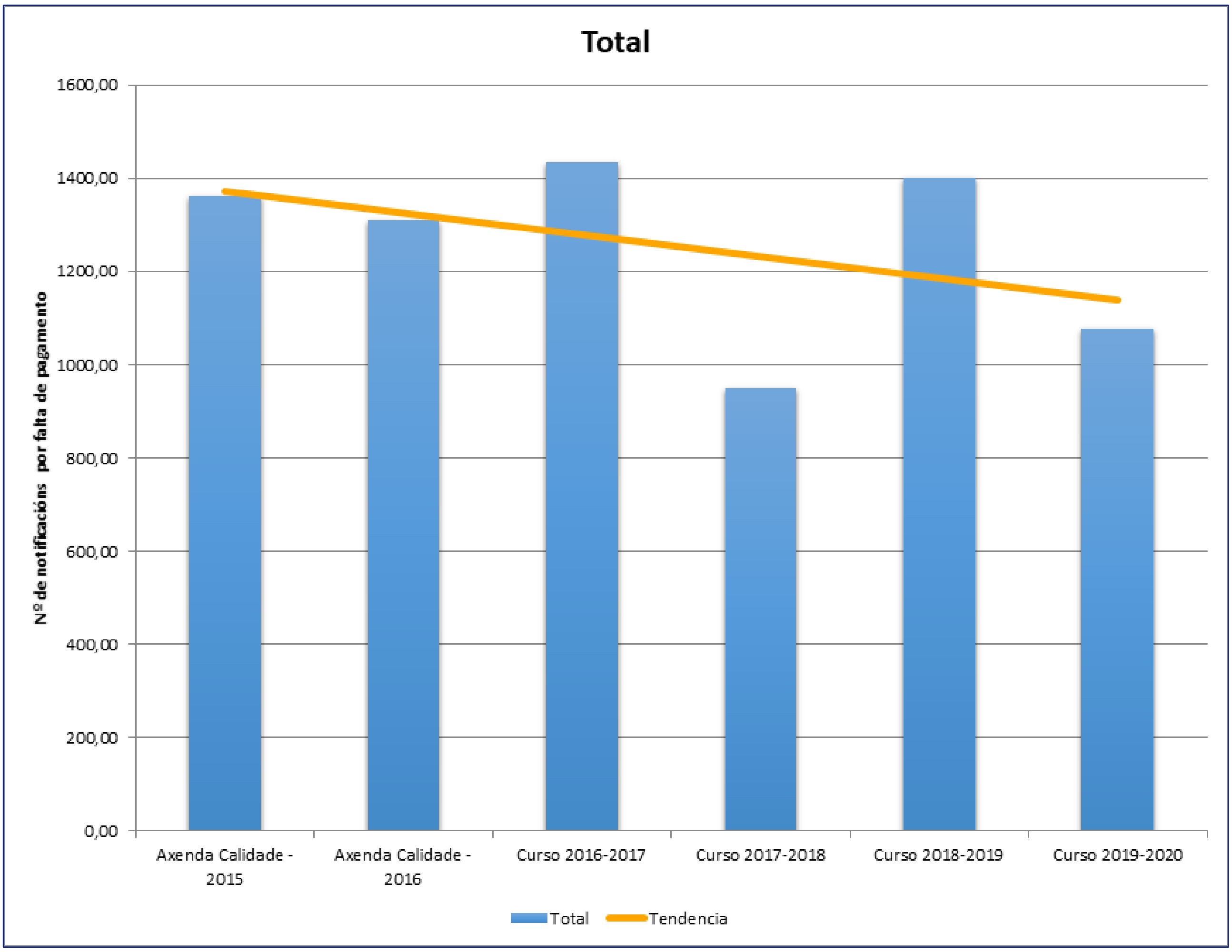
Código	IXA-03.2
Nome	**Taxa matrícula por internet**
Procedemento de Cálculo	Nº matrícula internet/total matrícula (Límite control: >80%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**93,85**	**94,61**	**94,52**	**94,46**	**93,26**	**93,24**



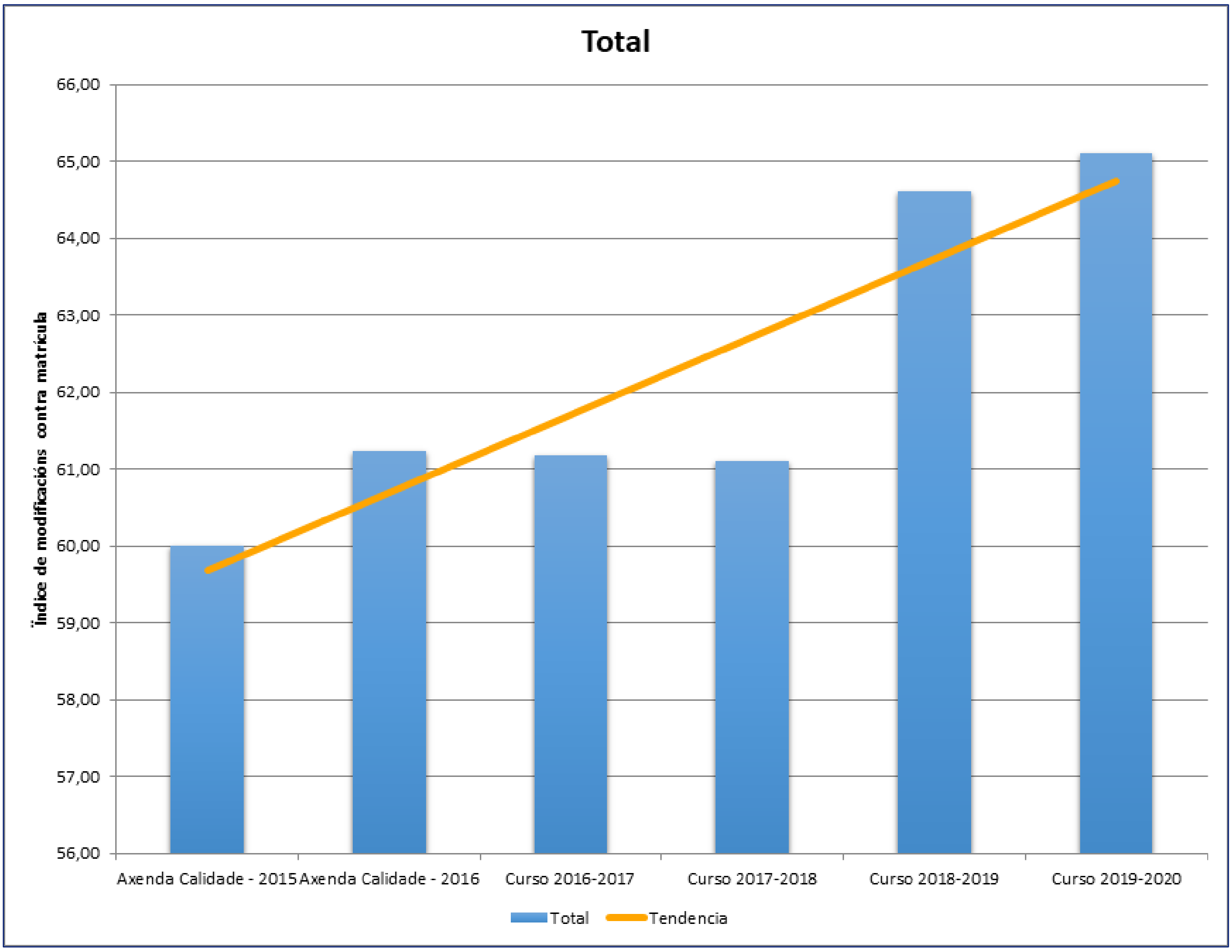
Código	IXA-03.2.1
Nome	**Nº de notificacións por falta de pagamento**
Procedemento de Cálculo	Nº notificacions por falla de pagamento (Límite control: --)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**1361,00**	**1309,00**	**1435,00**	**949,00**	**1400,00**	**1077,00**



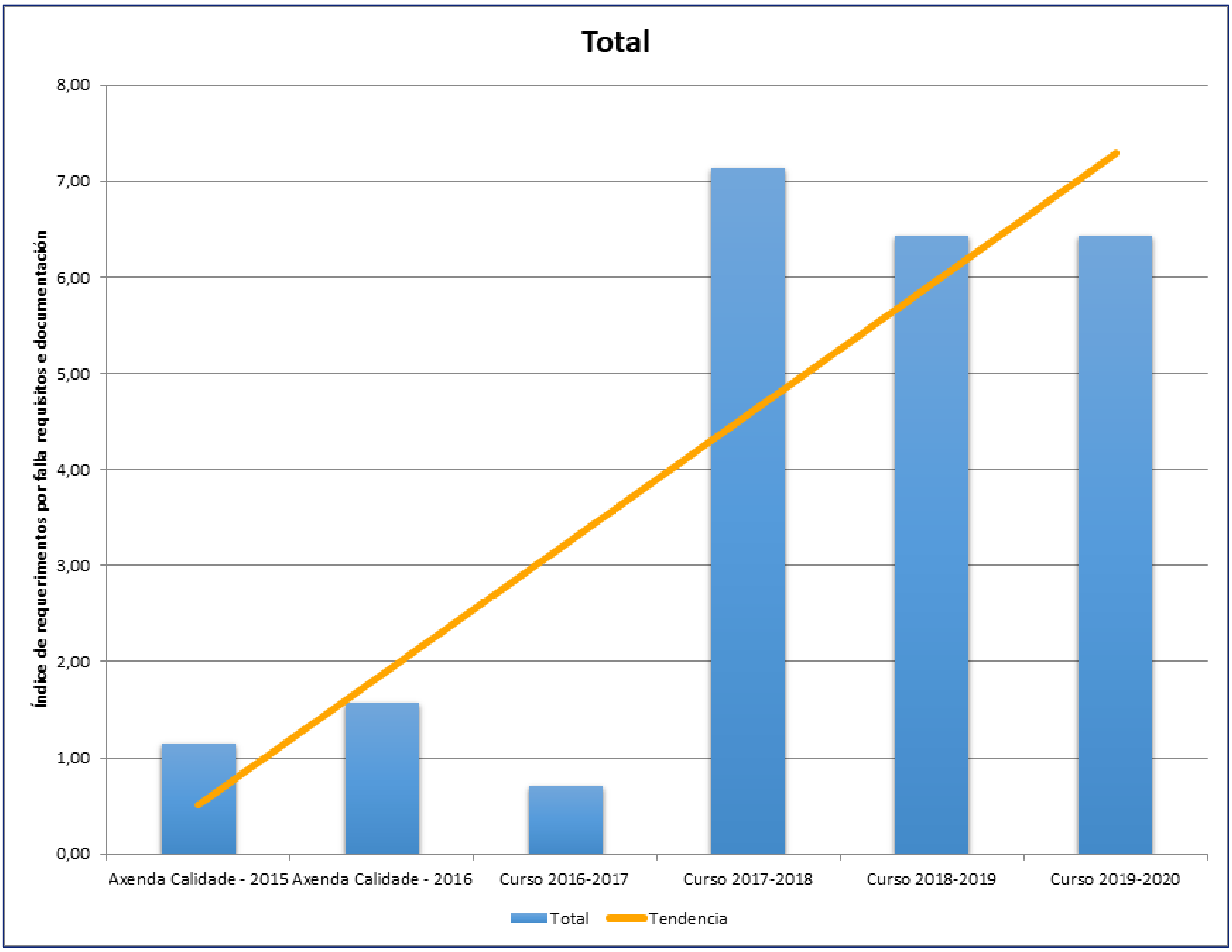
Código	IXA-03.3
Nome	**Índice de modificacións contra matrícula**
Procedemento de Cálculo	Nº modificacións de matrícula/nº total de matrículas formalizadas) x100 (Límite control: S.L.)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**60,01**	**61,24**	**61,18**	**61,11**	**64,60**	**65,10**



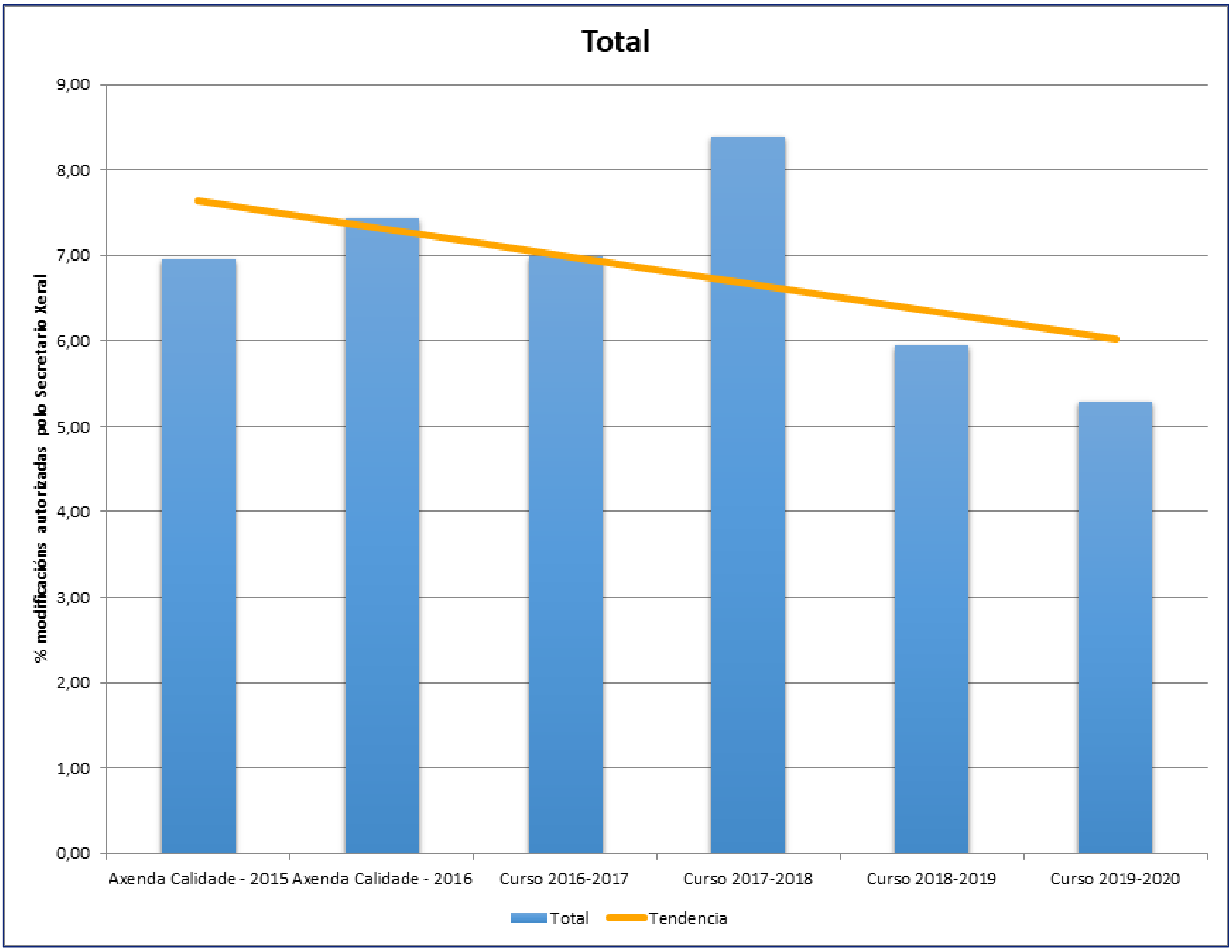
Código	IXA-03.4
Nome	**Índice de requerimentos por falla requisitos e documentación**
Procedemento de Cálculo	(Nº de requerimentos/total matrícula)/x100 (Límite control: <10%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	1,14	1,57	0,70	7,14	6,43	6,43



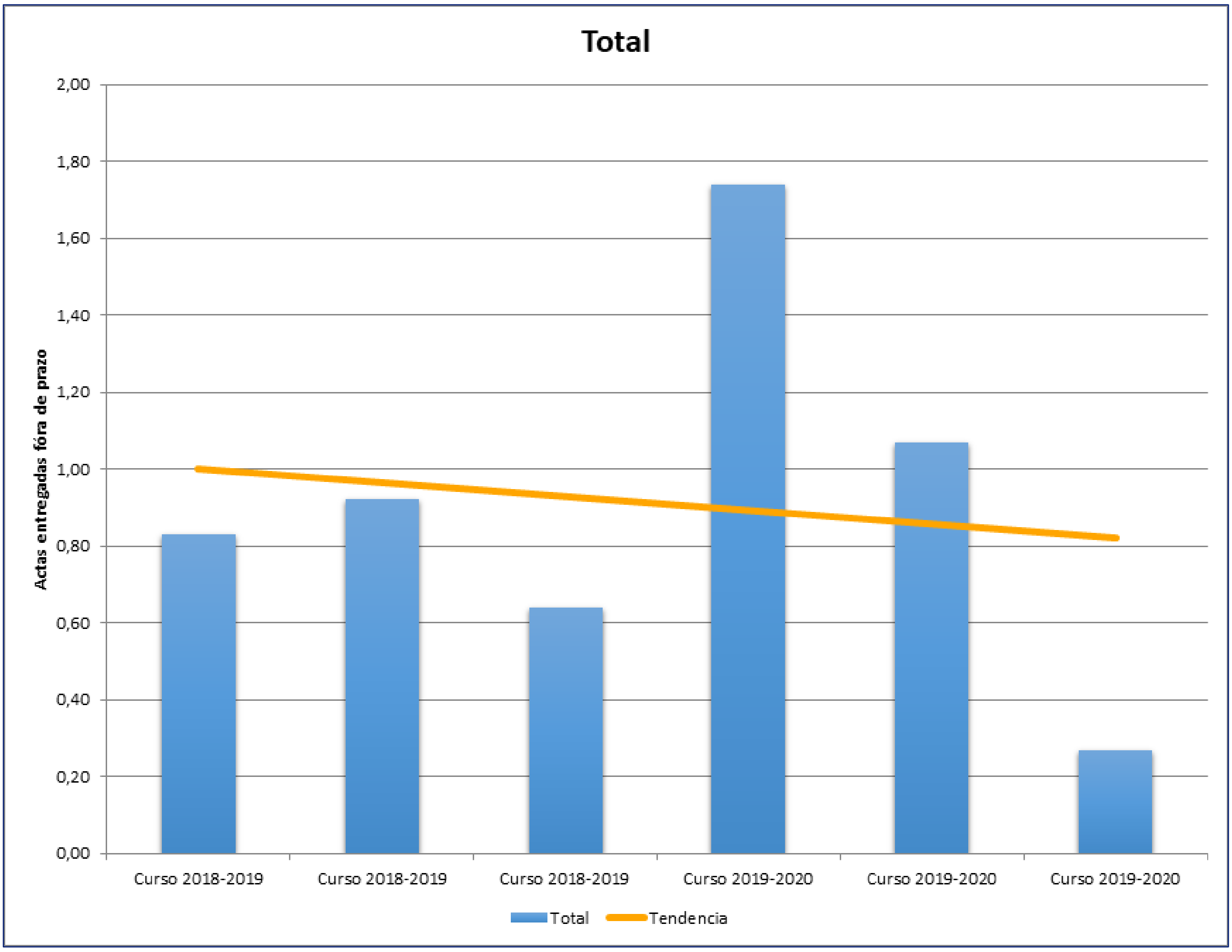
Código	IXA-04.1.1
Nome	**% modificacións autorizadas polo Secretario Xeral**
Procedemento de Cálculo	(nº total de modificacións autorizadas/nº total de actas)x100 (Límite control: <4%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**6,95**	**7,44**	**6,98**	**8,39**	**5,94**	**5,29**



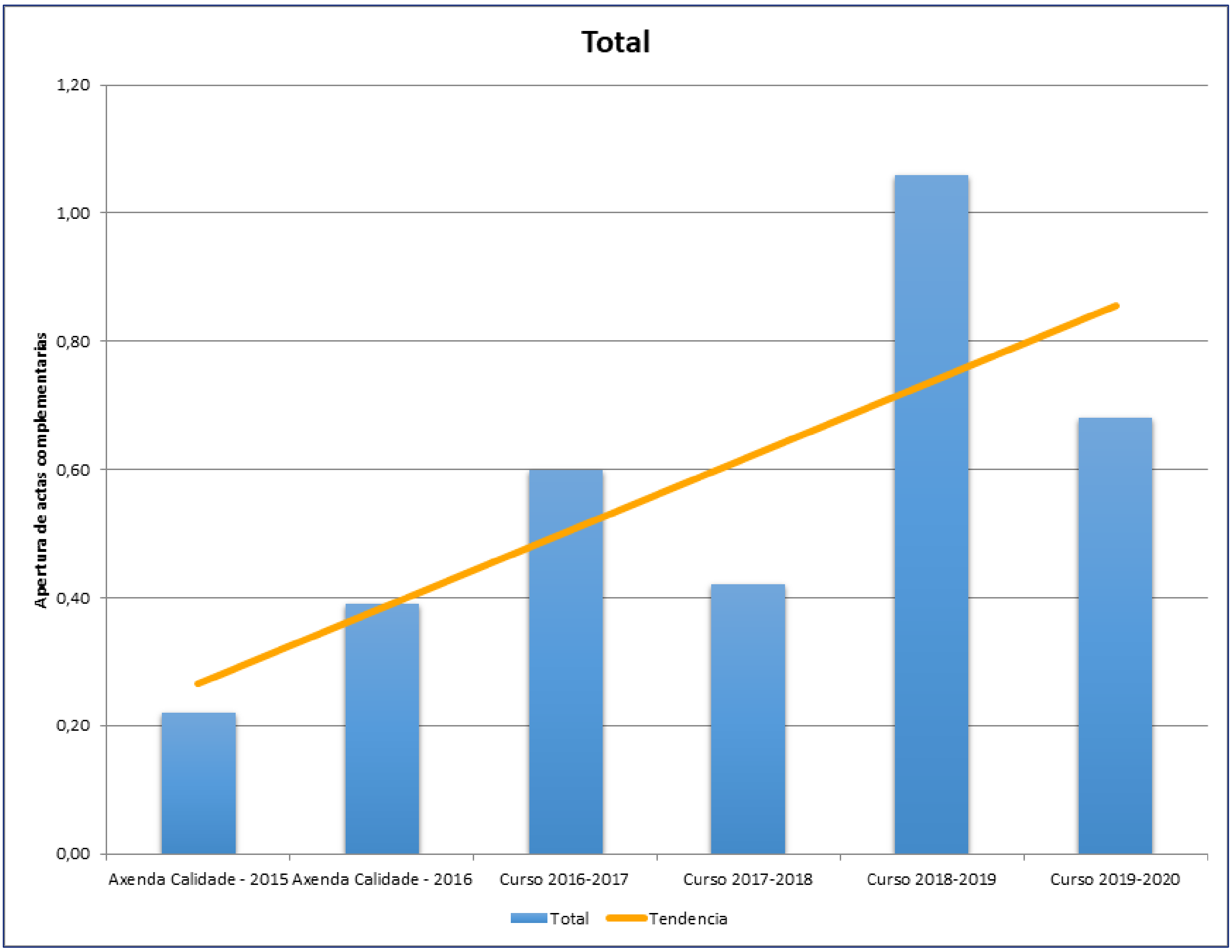
Código	IXA-04.2
Nome	**Actas entregadas fóra de prazo**
Procedemento de Cálculo	[(nº actas entregadas fóra de prazo/nº actas emitidas)-1]x100 (Límite control: <10%)

	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	0,83	0,92	0,64	1,74	1,07	0,27



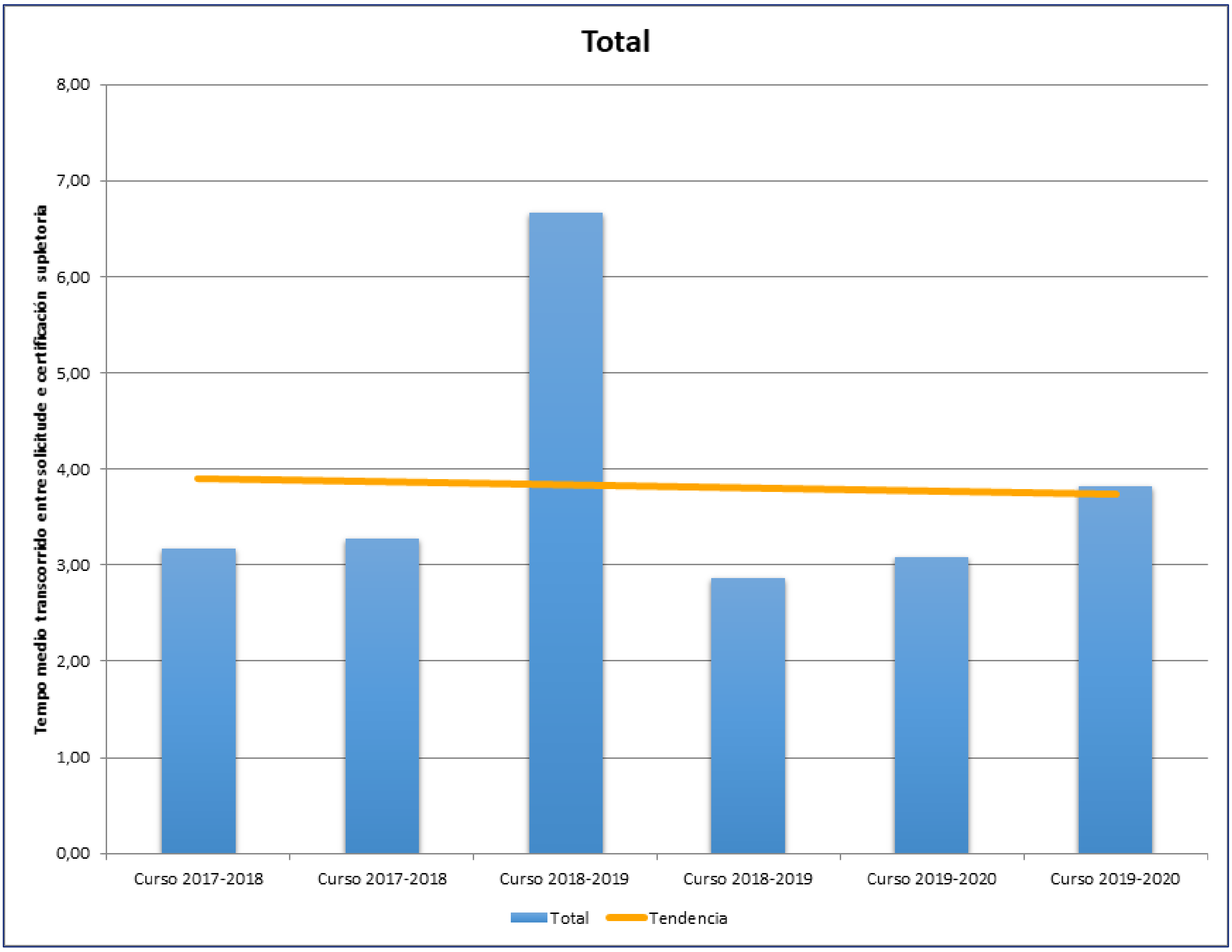
Código	[IXA-04.3]
Nome	**Apertura de actas complementarias**
Procedemento de Cálculo	(Numero actas complemetarias /total actas)% (Límite control: <2%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**0,22**	**0,39**	**0,60**	**0,42**	**1,06**	**0,68**



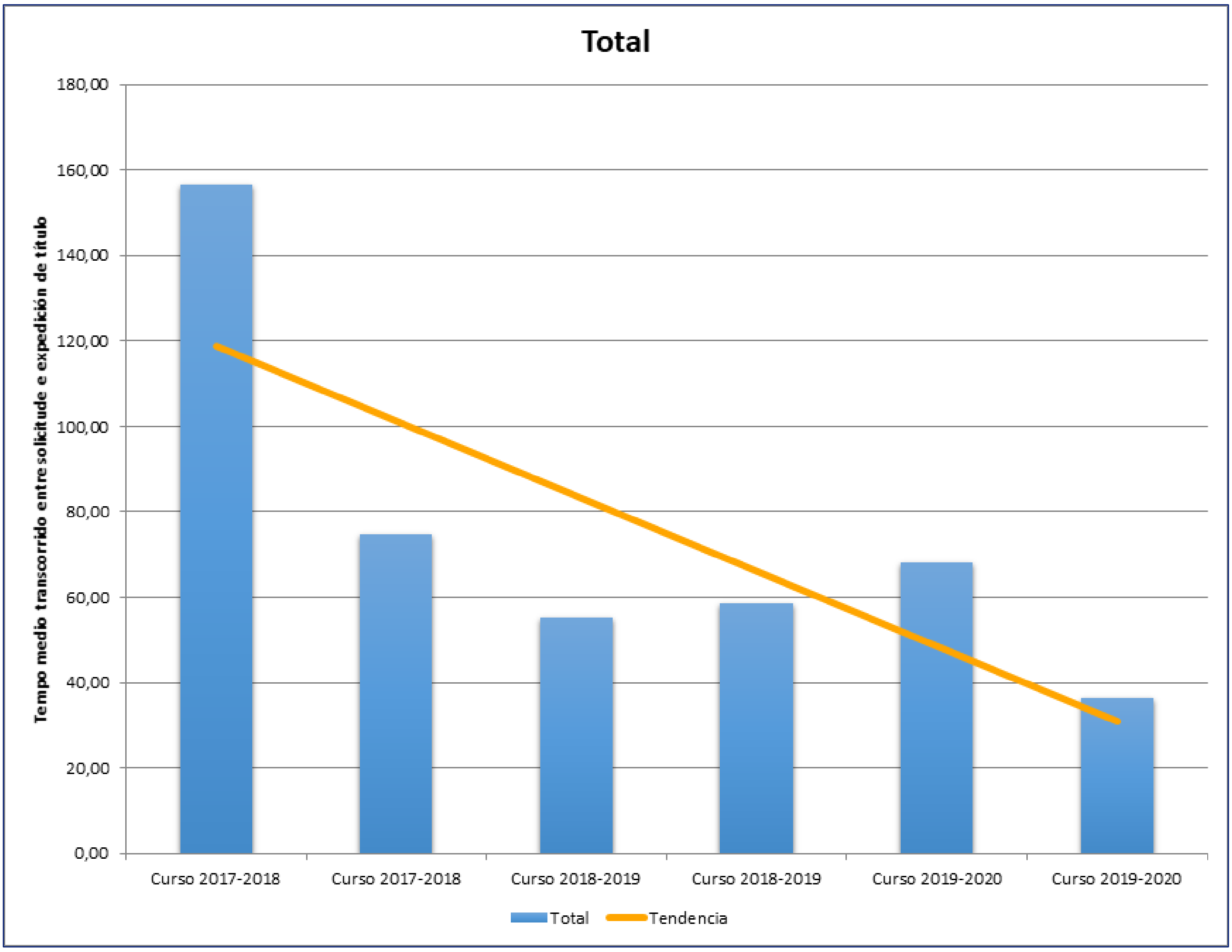
Código	IXA-05.1
Nome	**Tempo medio transcorrido entre solicitude e certificación supletoria**
Procedemento de Cálculo	(Sum(Data certificación supletoria ? Data solicitude))/nº solicitudes tramitadas (Límite control: <15)

	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	3,17	3,27	6,67	2,87	3,08	3,82



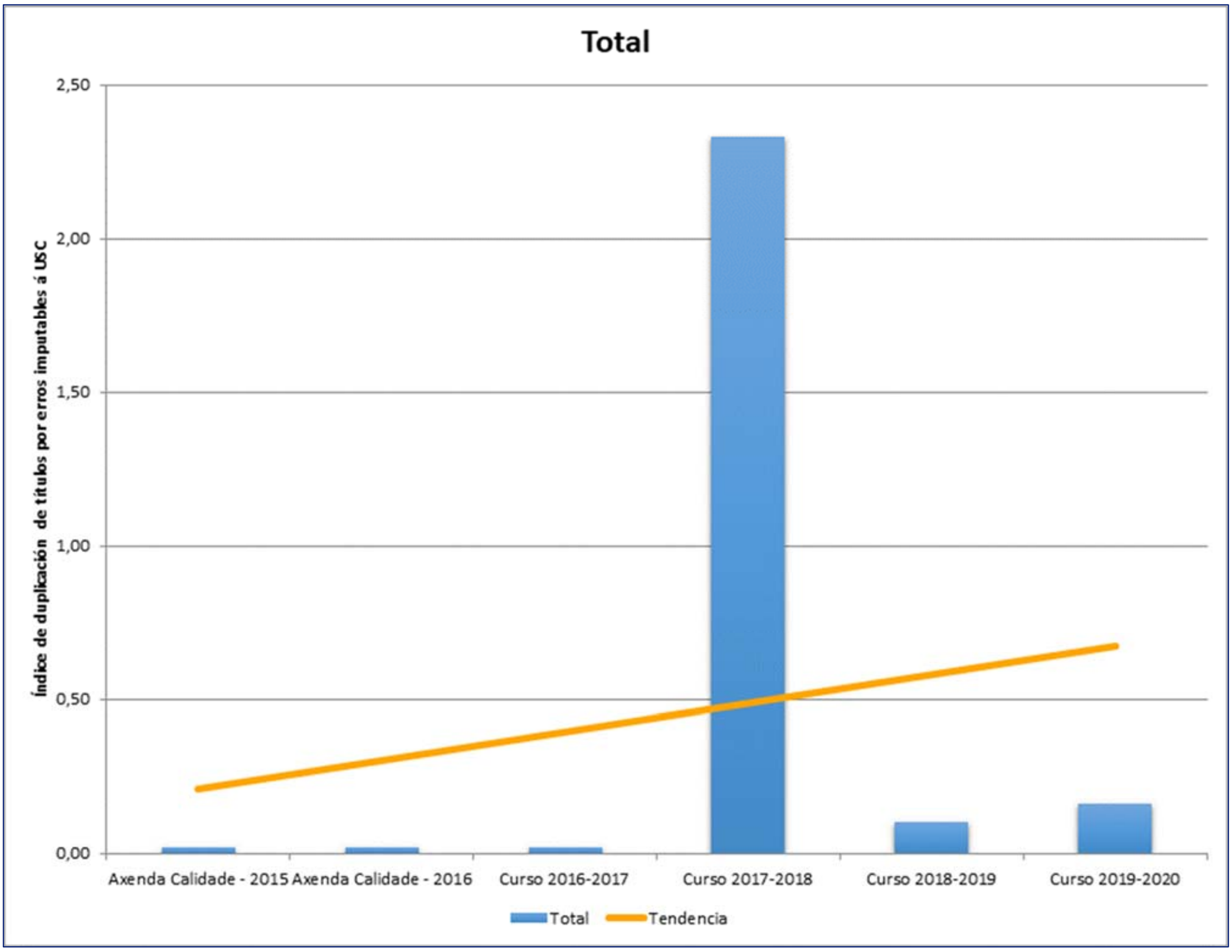
Código	IXA-05.2
Nome	**Tempo medio transcorrido entre solicitude e expedición de título**
Procedemento de Cálculo	(Data expedición título ? Data solicitude)/nº solicitudes tramitadas (Límite control: <250 d)

	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	**156,46**	**74,61**	**55,24**	**58,43**	**67,95**	**36,44**



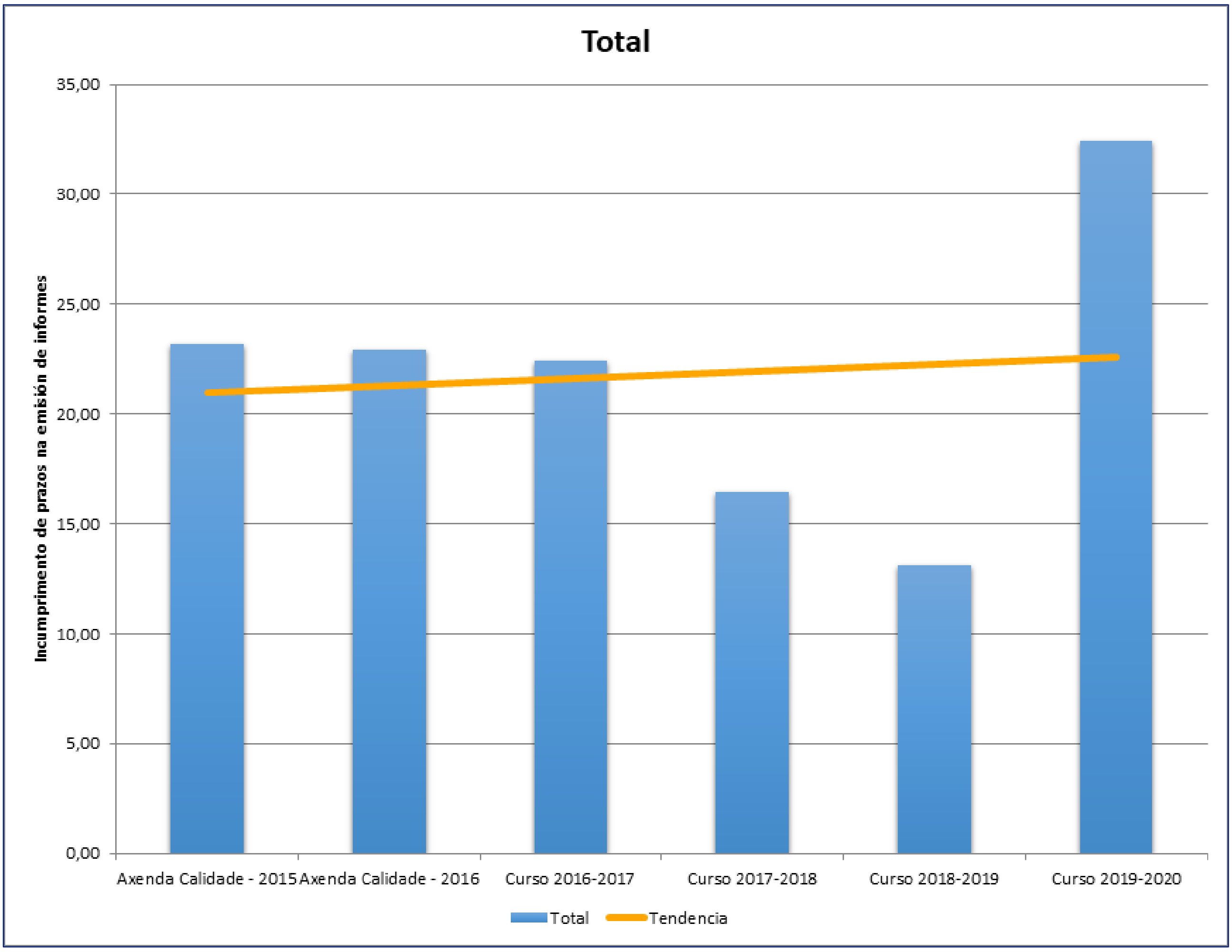
Código	IXA-05.3
Nome	**Índice de duplicación de títulos por erros imputables á USC**
Procedemento de Cálculo	((nº títulos duplicados por erros da USC/nº títulos tramitados)-1)x100 (Límite control: <1%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	0,02	0,02	0,02	2,33	0,10	0,16



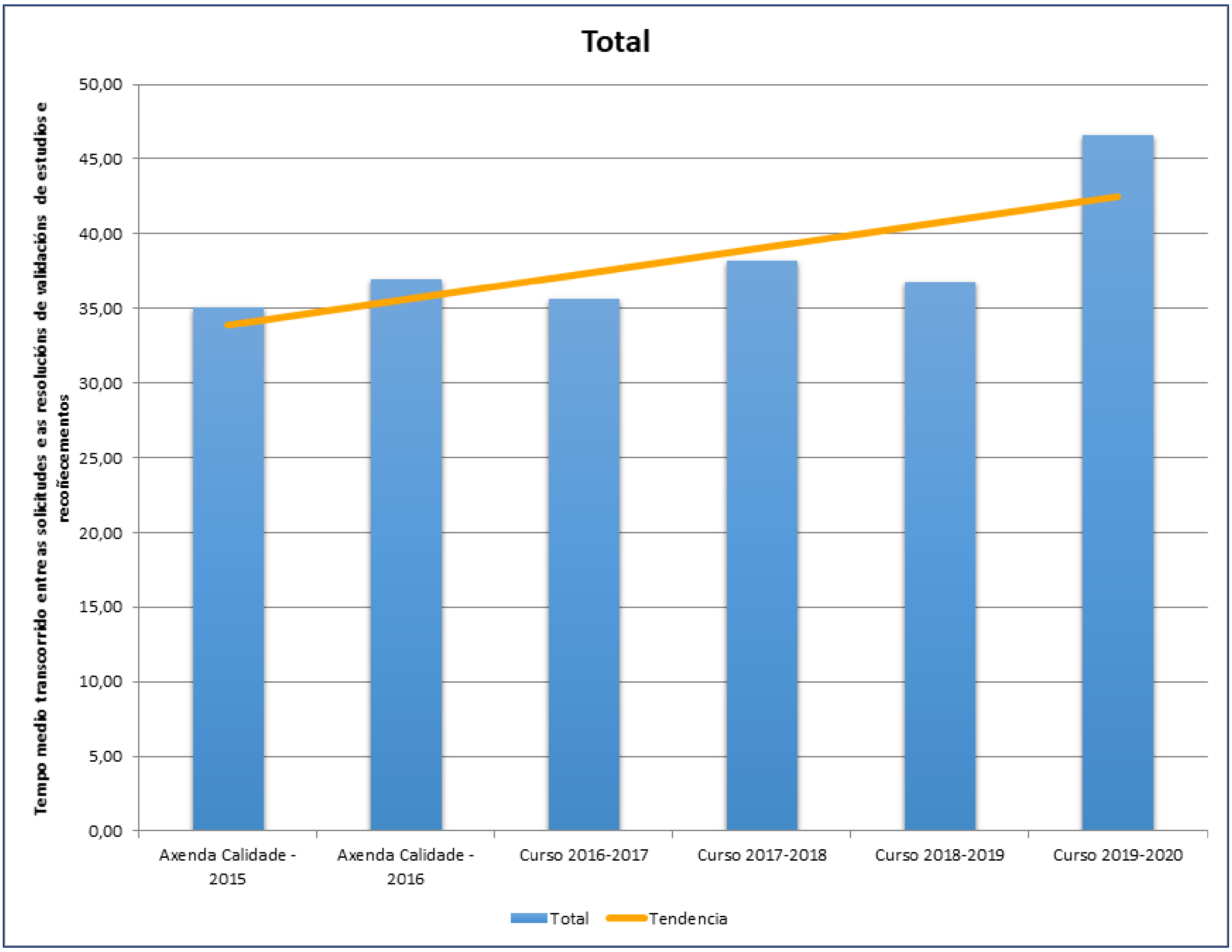
Código	IXA-07.1
Nome	**Incumprimento de prazos na emisión de informes**
Procedemento de Cálculo	nº de informes emitidos transcorrido 1 mes/total de informes solicitados x 100 (Límite control: <30%)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	23,18	22,94	22,39	16,46	13,14	32,46



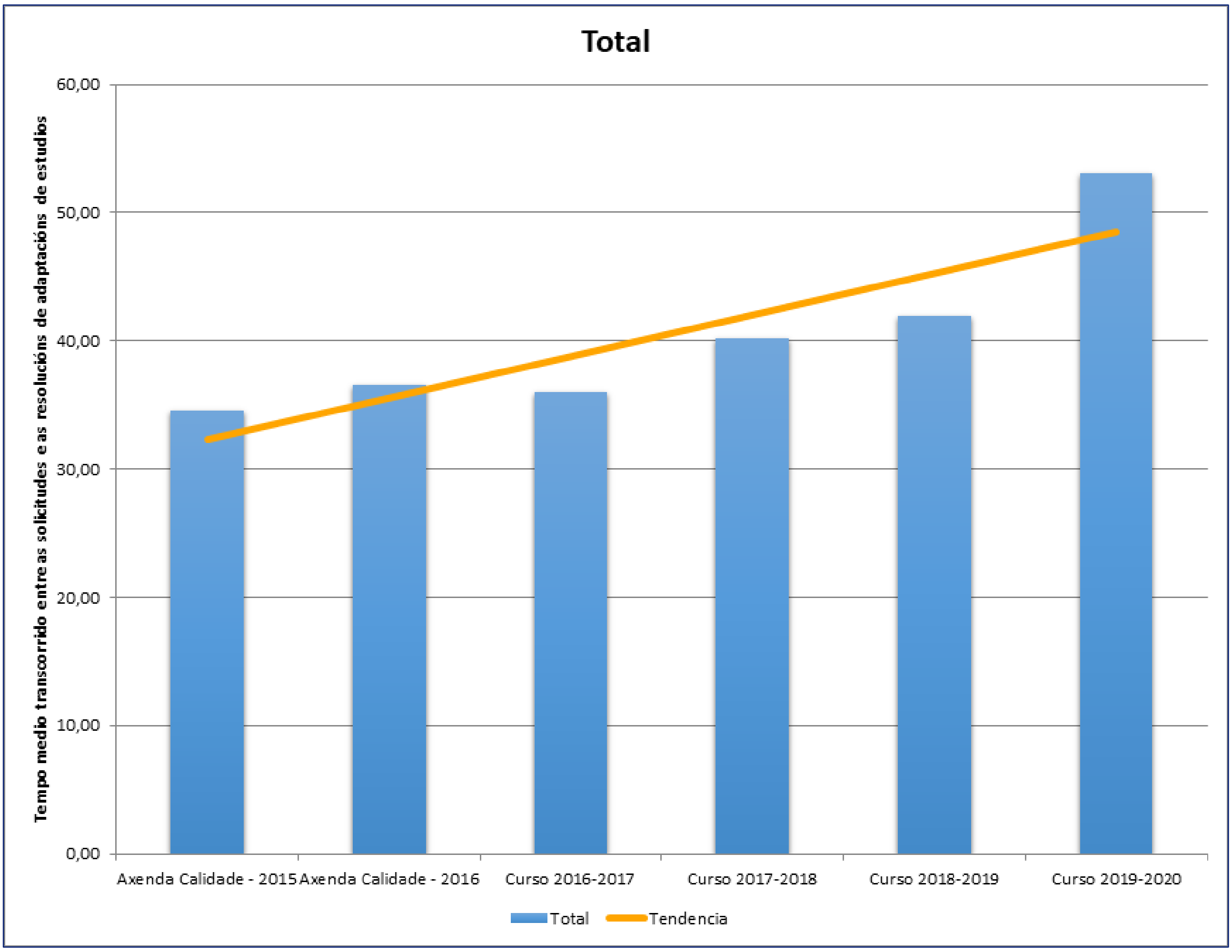
Código	IXA-07.2
Nome	**Tempo medio transcorrido entre as solicitudes e as resolucións de validacións de estudios e recoñecementos**
Procedemento de Cálculo	Sumatorio días resolución-días solicitude/nº de solicitudes (Límite control: <90 d)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**35,08**	**36,93**	**35,62**	**38,19**	**36,76**	**46,65**



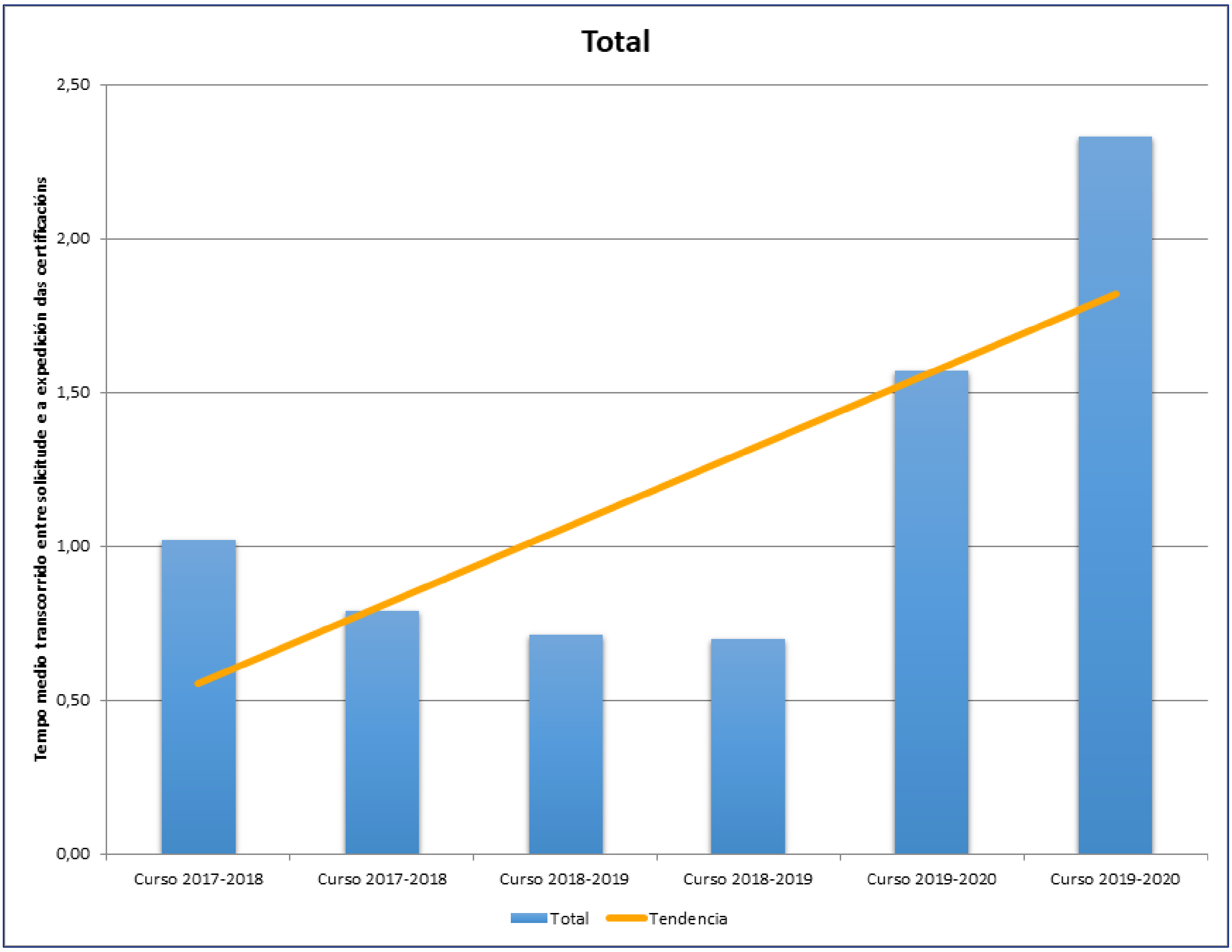
Código	[IXA-07.3]
Nome	**Tempo medio transcorrido entre as solicitudes e as resolucións de adaptacións de estudios**
Procedemento de Cálculo	Sumatorio días resolución-días solicitude/nº de solicitudes (Límite control: <90 d)

	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Total	**34,53**	**36,56**	**36,01**	**40,20**	**41,95**	**53,09**



Código	IXA-09.1
Nome	**Tempo medio transcorrido entre solicitude e a expedición das certificacións**
Procedemento de Cálculo	[(Data certificación académica? Data solicitude)]/nº solicitudes tramitadas (Límite control: <5 d)

	Curso 2017-2018	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020	Curso 2019-2020
Total	**1,02**	**0,79**	**0,71**	**0,70**	**1,57**	**2,33**



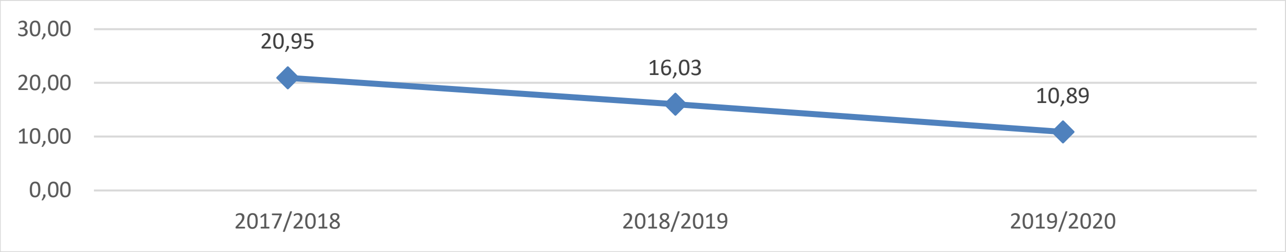
Informe de indicadores:

- **OFICINA DE ANÁLISE DE RECLAMACIÓNS**

Na implementación informática dos cambios aprobados para o curso 2019/20 nos indicadores dos procesos da Oficina de Análise de Reclamacións, decidiuse cambiar o cálculo dos indicadores de carácter semestral a carácter anual (por curso académico). A razón de ser ven motivada porque o groso dos expedientes que se tramitan na Oficina se produce no 1º semestre, mentres que no 2º o número é sensiblemente inferior polo que calcular os tempos medios e as porcentaxes por curso académico permite unha comparativa máis realista dos datos.

Polo que se refire aos indicadores dos recursos (IX-04.4 e Carta de Servizos-05) obsérvase no primeiro caso, unha redución constante do tempo medio de resposta ao recurso que se sitúa neste curso académico 2019/20 nos 23,29 días; o mellor dato dos tres últimos cursos académicos. No caso da porcentaxe de recursos respondidos no prazo establecido melloramos o indicador con respecto ao curso académico pasado, pasando do 95,95% ao 97,86% de recursos respondidos en prazo.

Creouse o indicador IX-04.3 para verificar o tempo real de resolución dos expedientes de recurso na OAR sen ter en conta o tempo no que se emiten os informes. Comparando os tres últimos cursos académicos podemos ver a evolución deste indicador na seguinte gráfica:



Verifícase que conseguimos reducir á metade o tempo medio de resolución desde o curso 2017/18, estando neste curso académico nos 10,89 días de resolución de expedientes na OAR.

Polo que se refire aos indicadores relativos á queixas e suxestións (IX-04.5 e Carta de Servizos-06), hai que recordar que se modificou o límite do segundo e se fixou no límite de ">85%".

Neste caso e a pesar da pandemia polo COVID-19, tamén conseguimos mellorar ambos indicadores e obter os mellores datos dos tres últimos cursos académicos, rebaixando o IX-04.5 Tempo medio de resposta a 4,20 días, e o 2º aumentando a porcentaxe de reclamacións respondidas en prazo ao 97,53%.

- **SERVIZO DE XESTIÓN ACADÉMICA:**

1. CARTASERVIZOS-01-Porcentaxe de certificacións académicas expedidas no prazo establecido.

Os resultados siguen sendo moi satisfactorios xa que acadamos un 97.61% de cumprimento nos prazos de expedición, tendo en conta, ademais, que se eliminaron do indicador todas as certificacións que se expiden automáticamente con selo de órgano a través da Secretaría Virtual, contabilizando só as manuais.

A porcentaxe de certificacións académicas expedidas no prazo establecido (contabilizando só as manuais) segue unha tendencia á baixa, acentuada este último ano. Por outra parte, o tempo medio transcorrido entre a solicitude e a expedición das certificacións (IXA-09.1) incrementouse notablemente no último ano. Falando cos compañeiros de expedientes me indican que esto podería deberse a que houbo varias convocatorias de procesos selectivos que se abriron o ano pasado e para as que foi necesario facer moitas certificacións académicas de alumnos de planos antigos. En moitos casos houbo que pedir os datos ao Arquivo Histórico, o que explicaría que se tardara máis do habitual.

2. CARTASERVIZOS-02-Porcentaxe de títulos expedidos no prazo establecido.

O mantemento dos valores amosa un esforzo considerable nesta área durante un período complicado. Datos moi satisfactorios con unha lixeira tendencia a alta con respecto ao ano anterior, polo que habería que pensar en modificar o límite de control acurtando os tempos de resposta.

3. CARTASERVIZOS-03-Porcentaxe de certificacións supletorias do título expedidas no prazo establecido

Os valores neste indicador son case idénticos aos do ano pasado debido a que aínda non se eliminaron do mesmo as certificacións que se expiden automáticamente con selo de órgano.

4. CARTASERVIZOS-09-Porcentaxe expedientes de validacións parciais de estudos extranxeiros resoltos no prazo establecido

Habería que ver as causas polas que este indicador sigue fóra do límite de control, aínda que xa se analizou en anos anteriores a problemática que existe en determinados centros. Segue a ser un procedemento complicado e moi dependente de provedores externos (os centros e a aportación de documentación por parte dos interesados).

5. CARTASERVIZOS-10-Porcentaxe de expedientes de recoñecementos, adaptacions e validacións resoltos no prazo establecido

Este indicador é novo por refundición do 07 e 08 está fora do límite de control . Sería conveniente ter os datos desagregados por UXAs para saber onde se localiza a maior incidencia no desvío do límite de control e poder analizar a súa problemática.

6. IXA-02.1 e 02.2 Incumprimento de prazos e tempo medio entre a solicitude e a resolución de validacións

Ao igual que o que acabo de comentar, é conveniente saber o número de expedientes e os centros afectados para poder facer unha valoración máis precisa sobre estos indicadores.
Empeoraron nalgúns casos de maneira chamativa (por exemplo no IXA-02.1 “incumprimento de plazos de entrega de informes de validación parcial de estudos estranxeiros” ou no IXA-02.2 “tempo medio entre a solicitude e a resolución de validacións parciais de estudos estranxeiros”), comentar que nestes procesos nós, en certo modo, facemos de intermediarios entre o alumno e o centro, co cal dependemos totalmente do que tarde este último en emitir informe. Unha vez que ese informe nos chega, na UXA dámoslle saída nun prazo moi breve, notificando a resolución ao alumno nun ou dous días como moito, co cal entendemos que o posible empeoramento nestes indicadores débese a que os centros tardaron más tempo en emitir o informe correspondente.

10. IXA-03.2-Taxa matrícula por internet

Aínda que estamos dentro dos límites de control debemos seguir traballando naquelas matrículas que de momento non se poden facer a través de internet pola SV.

11. IXA-03.2.1-Nº de notificacións por falta de pagamento

Este indicador non ten límite de control. Deberíamos intentar acurtar mais os prazos de notificacións de impagos.

12. IXA-03.3-Ïndice de modificacións contra matrícula

Este indicador non ten límite de control. Poderíamos modificar este indicador para saber cantas se corresponden por erros non imputables ao alumno

13. IXA-03.4-Índice de requerimentos por falla requisitos e documentación

Habería que revisar este indicador xa que a documentación se pode capturar a través de plataformas de intermediación.

14. IXA-04.1.1-% modificacións autorizadas polo Secretario Xeral

Segue a tendencia á baixa das modificacións autorizadas pola Secretaría Xeral. En todo caso o cálculo correcto debería facerse por “acta” e non por “alumno” polo que o resultado sería moito máis baixo.

15. IXA-04.2-Actas entregadas fóra de prazo

Apréciase unha gran baixada no número de actas entregadas fóra de prazo, o que é un signo moi positivo.

16. IXA-04.3- Apertura de actas complementarias

Se aprecia unha baixada no indicador.

17. IXA-05.1-Tempo medio transcorrido entre solicitude e certificación supletoria

Resultados moi satisfactorios como consecuencia das melloras en Xescampus e o traballo do persoal da

Sección de Títulos

18. IXA-05.2-Tempo medio transcorrido entre solicitude e expedición de título

Este indicador xa foi comentado na Carta de servizos 02.

19. IXA-05.3-Índice de duplicación de títulos por erros imputables á USC

Resultados moi satisfactorios

20. IXA-07.1-Incumprimento de prazos na emisión de informes

Habería que analizar a desviación que se produce e ver que informes son os que están fóra do límite de control.

21 IXA-07.2-Tempo medio transcorrido entre as solicitudes e as resolucións de validacións de estudios e recoñecementos

Os resultados deste indicador siguen sendo máis que aceptables.

22. IXA-07.3-Tempo medio transcorrido entre as solicitudes e as resolucións de adaptacións de estudios

Resultados moi razoables tendo en conta o número de solicitudes.

23. XA-09.1-Tempo medio transcorrido entre solicitude e a expedición das certificacións

A expedición de certificacións electrónicas mellora os tempos de resposta.

- **SERVIZO DE XESTIÓN DA OFERTA E PROGRAMACIÓN ACADÉMICA:**

O resumo do resultado dos indicadores facilitado pola Vicesecretaría Xeral e a Área de Calidade é o seguinte:

	Axenda Calidade - 2014	Axenda Calidade - 2015	Axenda Calidade - 2016	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
IOA-01.1	**Porcentaxe de centros/comisións de título que entregan a proposta de límite de prazas en prazo**						
Total	**$93,18_1$**	**$93,18_1$**	**73,33**	**$96,30_2$**	**$95,51_2$**	**87.10**	**95.88%**
IOA-01.3	**Porcentaxe de centros/comisións de título que entregan as súas propostas de acordo aos criterios e instrucións comunicadas**						
Total	**$98,86_1$**	**$98,86_1$**	**$98,90_2$**	**$100,00_2$**	**$98,88_2$**	**100**	**100%**
IOA-02.1	**Porcentaxe de centros que entregan en prazo as súas propostas de PDA**						
Total	**87,65**	**82,14**	**85,71**	**75,00**	**96,43**	**100**	**92,86**
IOA-02.2	**Porcentaxe de Titulacións que cobren o 75% dos horarios dos PDA das titulacións**						
Total	**22,41**	**-**	**75,00**	**71,07**	**40,67**	**13.75**	**22,41**
IOA-02.4.2	**Porcentaxe de solicitudes de modificacións do PDA por causas xustificadas**						
Total	**$9,02_1$**	**$77,52_2$**	**$91,40_2$**	**$96,07_2$**	**$96,08_2$**	**92.53**	**93,97**
IOA-02.5	**Porcentaxe de modificacións realizadas ao PDA das titulacións por causas non axustadas a criterios**						
Total	**12,10**	**22,48**	**$8,60_2$**	**$3,93_2$**	**$4,40_2$**	**7.47**	**6,03**
IOA-02.6.1	**Cumprimento polo servizo dos prazos establecidos na PAA para a aprobación do PDA**						
Total	**100,00**	**100,00**	**89,32**	**99,08**	**105,36**	**100**	**87,01**
IOA-02.6.2	**Por cada proposta recibida fóra de prazo o servizo ten 5 días máximo para responder**						
Total	**50,00**	**70,83**	**60,42**	**97,78**	**100,00**	**100**	**96,30**
IOA-02.7	**Contestación por parte so SXOPRA ás modificacións de PDA.**						
Total	**72,73**	**-**	**90,86**	**92,58**	**87,70**	**88.77**	**91,56**
IOA-05.1	**Porcentaxe de departamentos que entregan a proposta de POD en prazo**						
Total	**88,61**	**86,08**	**92,41**	**91,14**	**94,44**	**96.30**	**96,30**
IOA-05.3	**Porcentaxe de modificacións ao POD por causas non xustificadas**						
Total	**34,14**	**10,10**	**12,76**	**6,77**	**8,23**	**4.60**	**7,16**
IOA-05.4.1	**Cumprimento polo servizo dos prazos establecidos na PAA para a aprobación do POD**						
Total	**97,37**	**93,67**	**96,20**	**97,22**	**97,96**	**97.96**	**96,08**
IOA-05.4.2	**Cumprimento polo servizo ás propostas de POD recibidas fóra de prazo (5 días)**						
Total	**66,67**	**54,55**	**100,00**	**100,00**	**100,00**	**100**	**100**
IOA-05.5	**Contestación por parte do servizo ás modificación de POD**						
Total	**56,82**	**57,49**	**79,79**	**82,13**	**86,55**	**85.81**	**90,45**

Da análise destes indicadores dedúcese que se cumpren en todos indicadores os resultados establecidos como óptimos, salvo no IOA-02.2, como en cursos pasados.

Cabe destacar as seguintes incidencias:

Indicador IOA 02.2 Porcentaxe de Titulacións que cobren o 75% dos horarios dos PDA das titulacións.
Os centros deben cubrir os horarios correspondentes a clases expositivas e interactivas (non gravan os horarios de titorías); en moitos casos, esta información facilítase aos alumnos a través de sistemas alternativos (información na web do centro, web propia do título), aínda que está regulado que os horarios oficiais son os que se gravan en Xescampus para a súa publicación na web oficial do título. Nos centros aprovéitanse períodos

de menor carga de traballo para gravalos, o que dá estes valores tan baixos.