UNED BIZKAIA

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2015/2016

Servicio	Compromiso de Calidad	Responsable	Indicador de medida	Soporte de recogida de datos	Period. de medición	Objetivo	Rdo
Secretaría	Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales	R. de Secretaría	% estudiantes satisfechos con los servicios administrativos del Centro	Resultados importados encuesta	Anual	91	92,1
				Registro de AQS	Semestral	0	0
			Nº de quejas			0	0
	Publicar en la web el horario de tutorías de centro al inicio del plazo de matrícula y comunicar a los estudiantes los cambios puntuales que se produzcan		Web	Nº de quejas relacionadas con la publicación de horarios y cambios	Anual	0	0
Académico	Prestar apoyo y seguimiento, de modo presencial o virtual, en todas las asignaturas de grado, mediante tutorías de centro, campus e intercampus	Coord. Académico	% estudiantes satisfechos con tutores de grado	Resultados importados encuesta	Anual	90	88,4
	Facilitar el acceso de todos los estudiantes a las prácticas de laboratorio de las asignaturas tutorizadas, así como a organizaciones o empresas para la realización de las prácticas curriculares (prácticum)		% de estudiantes con plaza de prácticas/Total estudiantes que lo han solicitado	Registro Prácticas qDocente	Semestral	100	100
						100	100
	Disponer de recursos materiales y personales para que las pruebas presenciales se desarrollen correctamente	Director	%estudiantes satisfechos con organización de pruebas presenciales	Resultados importados encuesta	Anual	98	94,6

Medición Semestral Marzo 2016 Medición Anual Octubre 2016

Parque Ignacio Ellacuría, 2-3
48920 Portugalete

Tel: 94 493 65 33
info@portugalete.uned.es

UNED BIZKAIA

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2015/2016

Servicio	Compromiso de Calidad	Responsable	Indicador de medida	Soporte de recogida de datos	Period. de medición	Objetivo	Rdo
Librería	Proporcionar información actualizada y orientación personalizada sobre el material bibliográfico básico y complementario de las asignaturas del Curso de Acceso, del CUID y de los Grados, así como facilitar su adquisición y entrega (recogida presencial o contra reembolso)	Rble. de Librería	% de asignaturas de las que se tiene información actualizada	Base de datos Librería.Net	Semestral	100	100
						100	100
			Nº de quejas relacionadas con la librería	Registro AQS		0	1
						0	0
Biblioteca	Disponer en la Biblioteca de toda la bibliografía básica del Curso de Acceso y de las asignaturas obligatorias de los Grados	Rble. De Biblioteca	% estudiantes satisfechos con la Biblioteca	Resultados importados encuesta	Anual	95	93,5
	Atender las consultas de información general sobre el uso de servicios y recursos en el acto y responder en un máximo de 3 días hábiles a las consultas de información bibliográfica especializada		Nº consultas no respondidas en tiempo	Registro de incidencias sobre consultas de información	Semestral	0	0
						0	0
Tics	Disponer de medios de acceso (ordenadores, Wifi, etc.) a los recursos TIC propuestos por la UNED y el Centro Asociado durante el calendario lectivo	Rble. De Informática	% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles	Resultados importados encuesta	Anual	92	87,1
	Disponer de un servicio de mantenimiento permanente de las infraestructuras informáticas y de comunicaciones del Centro Asociado a lo largo de todo el curso académico		Nº de quejas relacionadas con los recursos tecnológicos	Registro AQS	Semestral	0	0
						0	0

Medición Semestral Marzo 2016 Medición Anual Octubre 2016

Parque Ignacio Ellacuría, 2-3
48920 Portugalete

Tel: 94 493 65 33
info@portugalete.uned.es