

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016/2017

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 la información de Secretaría del Centro	Resultados importados encuesta	Anual	92,5	78,3 (1)
			Nº de quejas relacionadas con la información de Secretaría del Centro	Registro de AQS	Semestral	0	0
	Publicar en akademosWeb el horario de tutorías de centro al inicio del plazo de matrícula y comunicar a los estudiantes los cambios puntuales que se produzcan		Nº de quejas relacionadas con la publicación de horarios y cambios	Registro de AQS	Anual	0	1
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	82,3 (1)
	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
	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	96	81,5 (1)

(1) Los resultados importados de la encuesta a los estudiantes muestran una bajada respecto a los del curso precedente y respecto del objetivo marcado. Hemos consultado a la oficina de calidad y nos confirman que la bajada es general en todos los Centros y está relacionada con las modificaciones que se han introducido en el cuestionario de este curso (nº de preguntas, forma de preguntar y escala de respuesta *).

(*) Cuestionario 15-16 (escala de 6. Totalmente en desacuerdo, Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, Totalmente de acuerdo)
Cuestionario 16-17 (escala de 11. 0: valoración nula; 10: valoración máxima)

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2016/2017

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
			Nº de quejas relacionadas con la librería	Registro AQS		100	100
						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	94	79,2 (1)
	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	90	69,3 (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

(1) Los resultados importados de la encuesta a los estudiantes muestran una bajada respecto a los del curso precedente y respecto del objetivo marcado. Hemos consultado a la oficina de calidad y nos confirman que la bajada es general en todos los Centros y está relacionada con las modificaciones que se han introducido en el cuestionario de este curso (nº de preguntas, forma de preguntar y escala de respuesta *).

(*) Cuestionario 15-16 (escala de 6. Totalmente en desacuerdo, Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, Totalmente de acuerdo)
Cuestionario 16-17 (escala de 11. 0: valoración nula; 10: valoración máxima)