

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 |
| | Nº de quejas relacionadas con la publicación de horarios y cambios | | Registro de AQS | Anual | 0 | 1 | |
| Académico | 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 | | | | | | |
| | 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)