

## REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018/2019

Servicio	Compromiso de Calidad	Responsable	Indicador de medida	Soporte de recogida de datos	Period. de medición	Objetivo	Rdo
<b>Información y Orientación</b>	Proporcionar información y orientación de forma correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales.	Secretaría	Satisfacción de los estudiantes con la calidad de la información facilitada por la Secretaría	Resultados encuesta	Anual	76	82,61
			Número de Q/S relacionadas con la información recibida	Registro AQS	Semestral	<3	0
						<3	0
	Apoyar de manera individual en el proceso de automatrícula on line a todos los estudiantes que lo soliciten.	Número de Q/S relacionadas con el apoyo en el proceso de matrícula	Registro AQS	Semestral	<3	0	
					<3	0	
	Realizar, al menos, dos acciones de acogida para los nuevos estudiantes.	Coordinación Académica	Número de acciones de acogida realizadas	Registro acciones de acogida	Anual	2	5
<b>Tutorías</b>	Prestar apoyo y seguimiento, de modo presencial o virtual, en todas las asignaturas de grado (básicas y obligatorias).	Coordinación Académica	Satisfacción de los estudiantes con los tutores de grado	Resultados encuesta	Anual	80	82,32
			Número de Q/S relacionadas con la actividad tutorial	Registro AQS	Semestral	<3	0
						<3	0

## REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018/2019

Servicio	Compromiso de Calidad	Responsable	Indicador de medida	Soporte de recogida de datos	Period. de medición	Objetivo	Rdo
<b>Tutorías</b>	Comunicar a los estudiantes todos los cambios y recuperaciones de las tutorías. (Por correo electrónico, al menos con 24 horas de plazo y mediante SMS cuando los cambios se producen con una antelación de menos de 24 horas.)	Secretaría	Satisfacción de los estudiantes con la información sobre los cambios que pueden producir en algunas actividades	Resultado encuesta	Anual	76	80,18
			% de cambios y recuperaciones comunicadas en plazo	Registro de cambios de tutorías	Semestral	100%	98,1%
						100%	97,4%
<b>Biblioteca</b>	Tramitar las solicitudes de alta/renovación de usuarios, de renovación de préstamo y de reserva de documentos, cursadas vía formulario web, en un máximo de 24 horas, a contar desde el primer día laborable desde su recepción.	Biblioteca	% de solicitudes de alta/renovación de usuarios, renovación de préstamo y reserva de documentos, cursadas vía formulario web, tramitadas en plazo	Registro de solicitudes en línea	Anual	100%	97,1%
<b>Librería</b>	Disponer de, al menos, el 95% de los libros editados por la UNED y el 85% de los de otras editoriales, en el plazo máximo de una semana tras su petición (salvo casos de reimpresiones o nuevas adquisiciones).	Librería	% de material disponible en plazo	Base de datos de Librería	Anual	95% Edit. UNED	99,9%
						85% Otras Edit.	99,5%
<b>Recursos tecnológicos</b>	Disponer de, al menos, 8 ordenadores operativos de libre uso para los estudiantes, al menos, 25 horas a la semana.	Informática	Satisfacción de los estudiantes con los recursos tecnológicos	Resultado encuesta	Anual	72	73,21
			% disponibilidad de ordenadores de libre uso, al menos, 25 horas a la semana	Calendario de la ocupación aulas informática	Semestral	100 %	100%
						100 %	100%

## REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018/2019

Servicio	Compromiso de Calidad	Responsable	Indicador de medida	Soporte de recogida de datos	Period. de medición	Objetivo	Rdo
<b>Pruebas Presenciales</b>	Asegurar y probar, en la semana anterior a exámenes, la disponibilidad y operatividad del equipamiento y recursos necesarios para el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el centro.	Secretaría	Satisfacción de los estudiantes con la organización de Pruebas Presenciales	Resultado encuesta	Anual	82	86,60
			Informática	Número de incidencias por indisponibilidad/mal funcionamiento de los equipos o mala organización de las pruebas presenciales	Registro de incidencias de PPPP	Semestral	0
	0	1					
Ampliar, al menos, a 50 horas semanales el horario de atención al estudiante en los servicios (Biblioteca, Secretaría, Librería, Informática) durante la celebración de exámenes.		Número de horas semanales de atención al estudiante durante la celebración de PPPP	Horario de atención	Anual	50	60	
<b>Extensión Universitaria</b>	Ofertar, al menos, el 70% de los cursos/actividades de extensión con créditos ECTS.	Coordinación Extensión Universitaria	% de cursos/actividades con créditos ECTS	Registro Extensión	Anual	70%	85,7%
	Ofertar, al menos, 6 asignaturas en el Programa UNED Senior.		Número de asignaturas ofertadas		Anual	6	16