

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2019/2020

| Servicio | Compromiso de Calidad | Responsable | Indicador de medida | Soporte de recogida de datos | Periodo de medición | Objetivo | Rdo. |
|--|---|--|---|------------------------------|---------------------|----------|-------|
| Información y Orientación | 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 | 81,74 |
| | | | 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 online a todos los estudiantes que lo soliciten. | Secretaría | 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 | |
| Tutorías | 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 | 83,3 |
| | | | Número de Q/S relacionadas con la actividad tutorial | Registro AQS | Semestral | <3 | 0 |
| | | | | | | <3 | 3 |

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2019/2020

| Servicio | Compromiso de Calidad | Responsable | Indicador de medida | Soporte de recogida de datos | Periodo de medición | Objetivo | Rdo. |
|------------------------------|---|-------------|---|--|---------------------|----------|-------|
| Tutorías | 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 | 80,25 |
| | | | % de cambios y recuperaciones comunicadas en plazo | Registro de cambios de tutorías | Semestral | 100 | 86,95 |
| | | | | | | 100 | - |
| Biblioteca | Poner a disposición del usuario en un plazo máximo de 6 días laborables los materiales bibliográficos básicos de Grado y Posgrado, desde que son recibidos en la Biblioteca. | Biblioteca | % de documentos bibliográficos puestos a disposición del usuario en plazo | Registro de alta de documentos | Anual | 100 | 96,30 |
| Librería | Disponer de, al menos, el 85% de los libros en el plazo máximo de una semana tras su petición (salvo casos de reimpressiones o nuevas adquisiciones). | Librería | % de material disponible en plazo | Base de datos de Librería | Anual | 85 | - |
| Recursos tecnológicos | 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 | 75,39 |
| | | | % 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 2019/2020

| Servicio | Compromiso de Calidad | Responsable | Indicador de medida | Soporte de recogida de datos | Periodo de medición | Objetivo | Rdo. |
|--------------------------------|--|--|--|---------------------------------|---------------------|----------|-------|
| Pruebas Presenciales | 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 Informática | Satisfacción de los estudiantes con la organización de Pruebas Presenciales | Resultado encuesta | Anual | 82 | 87,21 |
| | | | 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 |
| | | | | | | 0 | 0 |
| | 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 | |
| Extensión Universitaria | 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 | 100 |
| | Ofertar, al menos, 6 asignaturas en el Programa UNED Senior. | | Número de asignaturas ofertadas | | Anual | 6 | 20 |