

REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS 2021/2022

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	83,93
			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	4	
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	87,5
			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 2021/2022

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	84,60
			% de cambios y recuperaciones comunicadas en plazo	Registro de cambios de tutorías	Semestral	100	94,29
						100	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	98,84
Librería	Disponer de, al menos, el 85% de los libros 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	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	79,47
			% 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 2021/2022

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	89,35
			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	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	32,5	
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	90,90
	Ofertar, al menos, 6 asignaturas en el Programa UNED Senior.		Número de asignaturas ofertadas		Anual	6	30