

### 3.2.3 Registro de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios ( ed. 2 )

Proceso	Indicador	Origen	Fecha registro	Rble	Compromisos CS Cátedra	2015	% cumplimiento			
						Objetivo	2012	2013	2014	2015
Información a estudiantes	% estudiantes satisfechos con servicios administrativos del centro	Encuesta estudiantes (servicio) SC	Anual	Adm. Académica	Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales ***	95%	90,09	90,37	93,39	91.1
Organización docente	% Cumplimiento de las tutorías presenciales	Registro de asistencia	Cuatrimestral	Coord. Académica	Realización de las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso	96%	95.0	95,5	96.0	96.0
Clases y tutorías	% asignaturas sin incidencias en tutorización del 80% del programa	Reunión de tutores de Carreras	Anual	Coord. Académica	Tutorizar los temas importantes y, al menos, el 80% del programa completo de las asignaturas, salvo en aquellas en las que la realización de prácticas obligatorias no lo permita	80%	85.0	90.0	90.0	90.0
Clases y tutorías	% estudiantes satisfechos con tutores de grado	Encuesta estudiantes (tutorial) SC	Anual	Coord. Académica	Resolver las dudas de estudiantes en la tutoría y, si no es posible, enviar la respuesta por correo electrónico antes de la siguiente sesión	95%	90,99	92,08	89,47	79,5
Clases y tutorías	% tutores con PEC sin corregir	Lista de Vicerrectorado (SC)	Anual	Coord. Calidad	Corregir las PEC's impuestas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del EEES	100%	100	100	100	100
Mantenimiento informático	% ordenadores de libre uso, en proporción de 1/40 estudiantes matriculados	Inventario centro Asociado	Anual	Mantenim. informático	Disponer de ordenadores operativos de libre uso, en proporción de 1/40 estudiantes (presenciales) matriculados ( <i>Existe posibilidad de conexión wifi</i> ) *	1/40	71,36	78,4	89,16	89,16
Mantenimiento informático	% ordenadores operativos de libre uso, al menos, tres días a la semana	Plano de disponibilidad	Anual	Mantenim. informático	Disponer de ordenadores operativos de libre uso, tres días a la semana.	3/ semana	100	100	100	100
Librería	Indice de incidencias del compromiso	Registro control incidencias	Anual	Adm. librería	Disponer de los libros editados por la UNED en la librería en el plazo máximo de una semana tras su petición por estudiantes (salvo casos de ediciones agotadas)	> 90%	El Centro no dispone de Librería			
Biblioteca	Indice de incidencias del compromiso	Registro control solicitudes	Anual	Adm. biblioteca	Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas	> 90%	100	100	100	100
Prácticas	% solicitudes de prácticum cubiertas	Anexo "pendientes" en carpeta prácticas	Anual	Coord. Académica	Facilitar el acceso de todos los estudiantes del prácticum a organizaciones o empresas del entorno	100%	100	100	100	100
Extensión Universitaria	% meses lectivos con actividades de Extensión	WebEx	Mensual	Coord. Extensión	Realizar todos los meses lectivos actividades formativas y/o culturales **	100%	100%	100%	85%	85%
Extensión Universitaria	% actividades de Extensión comunicadas con un mes de antelación	WebEx	Mensual	Coord. Extensión	Comunicar la oferta de cursos y actividades culturales, abiertas al público, con un mes de tiempo a las personas suscritas en el servicio de información universitaria del Centro Asociado	95%	100	100	100	100

#### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Consideramos que la CS es una herramienta de gestión que permite: a) ofrecer información sobre los servicios que presta el centro, b) mostrar el nivel de calidad con que el centro se compromete, c) ofrece un cauce de comunicación y participación con los usuarios, d) introduce un sistema de medición y evaluación del rendimiento de la organización, e) mejora los resultados de la gestión al tensionar a la organización hacia el logro de los estándares de calidad prometidos.

De la revisión del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios extraemos las siguientes consideraciones:

\* Analizadas las sugerencias de los estudiantes se ha procurado atender sus demandas haciendo efectivo un servicio de aula de informática para uso exclusivo de estudiantes. En cuanto al número de ordenadores por alumno/a consideramos que debería referirse alumnos presenciales, que asisten a las tutorías y no tanto a los matriculados, tal como se dice literalmente en la carta de servicios. Lo que será tenido en cuenta para la próxima edición de la revisión del cumplimiento de la Carta de Servicios.

2012/2013 --- 1784 alumnos; 2013/2014 --- 1966 alumnos; 2014/2015 --- 2229

\*\* A tenor de algunas sugerencias recibidas y considerando su viabilidad, los cursos de extensión universitaria y cursos de verano se ofrecen en las modalidades streaming (on line y diferido). En cuanto a las actividades de extensión universitaria consideramos como meses lectivos: octubre, noviembre, diciembre, marzo, abril, mayo; pues los meses de exámenes no computan a tales efectos. Los datos de cumplimiento de compromisos se han hecho teniendo en cuenta esa consideración.

Consideramos que para la próxima edición de la Carta de Servicios se adoptara como indicador “Nº de actividades de extensión realizadas” sin referencia a meses lectivos.

\*\*\* Durante el período de matrícula el centro ofrece asesoramiento personalizado mediante un PAS con formación específica y dispone, además de un aula informatizada con los programas necesarios para hacer efectiva la matriculación. Este servicio funciona ininterrumpidamente durante todo el período de matriculación.

Se ha de mantener de cara a las próximas ediciones de la CS del Centro:

- Actualizar anualmente la relación de servicios que presta el centro alineándolos con la política y estrategia del centro.
- Detección de expectativas, necesidades y dimensiones claves de calidad
- Cuantificación de los niveles de cumplimiento