

Servicios esenciales	Proceso	Indicador	Origen	Fecha registro	Rble	Compromisos CS	Rtdos	Obj	Rtdos	Obj
							2021	2022	2022	2023
ACADÉMICOS	Información a estudiantes	% estudiantes satisfechos con servicios administrativos del centro	Encuesta estudiantes (servicio) SC	Anual	Adm. Académica	CS.1 Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales	83,77%	85%	85,11%	90%
	Organización docente	% Cumplimiento de las tutorías presenciales	Registro de asistencia	Cuatrimestral	Coord. Académica	CS.2 Realizar, al menos, el 95% de las tutorías presenciales previstas, y cuando proceda la recuperación.	98%	100%	91.48%	100%
	Organización docente	% Retransmitidas on line y en diferido	Registro emisiones	Cuatrimestral	Coord. Académica	CS.3 Retransmitir, al menos, el 90% de nuestras tutorías a través de internet, y en diferido el 80%, poniéndolas a disposición de los estudiantes a través de Akademos Web	78%	90%	--	90%
	Mantenimiento informático	% ordenadores operativos de libre uso, al menos, tres días a la semana	Plano de disponibilidad	Anual	Mantenimiento informático	CS.4 Disponer de ordenadores en período lectivo, tres mañanas y cuatro tardes a la semana.	3/ Semana	3/ semana	3/ semana	3/ semana
BIBLIOTECA	Biblioteca	Índice de incidencias del compromiso	Registro control solicitudes	Anual	Admon Biblioteca	CS.5 Disponer de los libros editados por la UNED en la biblioteca en el plazo máximo de diez días tras su petición por estudiantes (salvo casos de ediciones agotadas)	100%	100%	100%	100%
		Índice de incidencias del compromiso	Registro control solicitudes	Anual	Adm. biblioteca	CS.6 Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas	>90%	>90%	>90%	>90%
PRACTICAS	Prácticas	% solicitudes del prácticas	Registro control solicitudes	Anual	Coord. Académica	CS.7 Gestionar el 100% de las prácticas curriculares y, al menos, el 90% de las prácticas extracurriculares	100%	100%	100%	100%
COIE	Acogida personas	% Cumplimiento Plan de Acogida Estudiantes	Registros escritos y on line	Anual	Coord. Académica	CS.8 Realizar, al menos dos, Jornadas de Acogida presenciales y on line (directo y diferido) al inicio de cada curso académico	100%	100%	100%	100%
Extensión Universitaria	Extensión Universitaria	% meses lectivos con actividades de Extensión	WebEx	Mensual	Coord. Extensión	CS.9 Realizar actividades culturales, cursos de extensión Universitaria y cursos de verano a propuesta tanto de los diferentes estamentos de la Universidad, como de los grupos de interés conforme a sus expectativas, en colaboración con las instituciones clave de la comarca (Al menos dos por curso) Criterio: interés y mínimo coste para el centro **	100%	100%	100%	100%

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.

Se consignan (CS 1-9) en los procesos de los diferentes planes de mejora y gestión las acciones tendentes a garantizar los compromisos de la Carta de Servicios