

Servicios del Centro Asociado de la Uned en Ourense		Proceso	Dimensiones prioritarias	Estándar ideal	Compromisos del Centro Asociado de Ourense	Indicador de medida	I. objetivo	I. percepción	Evidencias	Valor del compromiso
Información y orientación	Oferta de estudios de la UNED Trámites administrativos de la UNED (matriculación, convalidaciones, becas, certificados, registros) Organización académica del Centro Asociado y de las Aulas (horarios, recursos, comunicación) Actividades de extensión universitaria, formativas y culturales COIE	Comunicación con estudiantes	PRECISIÓN: Dar información correcta, directa y útil, que se necesita	Dar toda la información solicitada y de igual medida y manera en todos los centros de la UNED	Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales	Satisfacción media de los estudiantes con <i>La calidad de la información facilitada en la ventanilla del Centro Asociado</i>		✓	Cuestionario de Valoración de los Servicios Generales de los Centros Asociados	100%
				Informar de ausencias previstas y fechas de recuperación de tutorías por email en el tiempo máximo de 48 horas des de que se la incidencia , salvo causas de fuerza mayor.	Informar de ausencias previstas y fechas de recuperación de tutorías por email en el tiempo máximo de 48 horas desde que se de la incidencia, siempre antes de la tutoría, salvo causas de fuerza mayor.	% de información facilitada en plazo	✓	Registro de comunicación de Akademos	100%	
			OPORTUNIDAD: Disponer de información en el momento que se necesite	Dar la información solicitada en el momento y si no está localizable comunicarlo en plazo inferior a dos días						
			TRANSPARENCIA / CREDIBILIDAD: veracidad, creencia	Cumplir con los requisitos de transparencia establecidos para el sector universitario						
	Tramitación de matrícula	Matriculación	AUSENCIA DE ERRORES: Información suficiente y matricular en una sola vez	Apoyo a la matrícula on line para conseguir realizarla de una sola vez apoyándose en autocorrección de posibles errores	Publicar el 100% de los horarios de tutorías via Akademos	% de horarios publicados en Akademos		✓	Plan de acción tutorial (Akademos)	100%
Jornadas de acogida	Acogida a nuevos estudiantes	PRECISIÓN: Dar información correcta, directa y útil, que se necesita en la fase de adaptación	Realizar todas las acciones de acogida propuestas por la Sede Central e incluir alguna idea más	Realizar, al menos, 2 sesiones de acogida.	nº de sesiones de acogida		✓	Registro en el calendario académico	2	
Tutorías presenciales y telemáticas	Planificación de tutorías	Realización de tutorías	ACIERTO Y PRECISIÓN: ejecutar el servicio prometido de forma adecuada	Tutorización del programa completo de las asignaturas impartidas presencialmente en el Centro Asociado	Tutorizar presencialmente el 100% de las asignaturas del primer curso de todos los grados que el centro ofrece, siempre que exista un número mínimo de 3 estudiantes.	% asignaturas tutorizadas de primeros cursos de grado con más de 3 estudiantes.	✓	Plan de acción tutorial (Akademos)	100%	
				Realización del 100% de las tutorías establecidas						
			OPORTUNIDAD: la realización del servicio se adapta a las necesidades de los estudiantes	Emitir en directo el 100% de las tutorías impartidas en el Centro Asociado Ofrecer acceso en diferido del 100% de las tutorías impartidas en el Centro Asociado	Tutorizar al menos el 80% de todas las asignaturas de 2º, 3º y 4º de los grados que el centro ofrece siempre que existan un número mínimo de 15 estudiantes.	% asignaturas tutorizadas de 2º, 3º y 4º, con un número mínimo de 15 estudiantes	✓	Plan de acción tutorial (Akademos)	100%	
	PROFESIONALIDAD: Dominio de la asignatura, métodos y recursos de la UNED	Doctor/a y ejercicio profesional en el mismo área de conocimiento y estar actualizado con el 100% de cursos de metodología UNED								
Explicación de contenidos de las asignaturas		DISPOSICIÓN DE AYUDA: Dar respuesta adecuada a las peticiones de orientación y asesoramiento	Respuesta presencial inmediata, en horario de tutoría, y en plazo máximo 24 horas si es virtual. Siempre académicamente correcta, con ejemplos y orientación de examen	Resolver las dudas de los estudiantes en la tutoría, según la programación docente, si no es posible, solventar la duda por email o telf. En el tiempo máximo de 7 días.	Satisfacción media de los estudiantes con <i>La resolución de las dudas sobre la tutoría planteadas por los estudiantes</i>		✓	Encuesta Evaluación Actividad Tutorial Presencial / Campus / Intercampus de las Asignaturas de Grado	90%	
Prácticas	Contacto con empresas e instituciones	Realización de Prácticas	PROFESIONALIDAD: Actividades útiles profesionalmente	Tutor/a de empresa y Centro sean expertos en su tarea y le dediquen tiempo suficiente	Publicación en la web de la relación de convenios de las empresas y organizaciones de la provincia para realizar los PRACTICUMS	% de convenios publicados en la web	✓	Listado total de convenios del Centro	100%	
	Prácticas de laboratorio y de informática en el Centro Asociado		OPORTUNIDAD: Flexibilidad ubicación y/o calendario	Con alternativas compatibles disponibles entre Centros Asociados próximos geográficamente	Facilitar la realización de prácticas de laboratorio y de informática obligatorias en el Centro Asociado a todos los estudiantes o facilitarles otro próximo para realizarlas	% estudiantes que han podido realizar las prácticas de laboratorio e informática en su Centro Asociado o en otro próximo	✓	Registro de prácticas (Akademos)	100%	

Acceso a recursos de biblioteca	Préstamo de material bibliográfico directo e interbibliotecario	Biblioteca	MATERIALES: Tener materiales significativos de las asignaturas tutorizadas	Tener todos los textos obligatorios y complementarios de las guías UNED	Disponer de al menos 2 ejemplares de cada libro de bibliografía básica, de los grados con una matrícula superior a 20 alumnos. En los grados con menos de 20 estudiantes disponer 1 ejemplar o disposición por petición.	% de títulos bibliográficos en la biblioteca del centro asociado de los grados con más de 20 estudiantes. % de títulos bibliográficos en la biblioteca del CA de grados con menos de 20 estudiantes	✓		Base de datos de biblioteca	200% 100%
					Tramitar todas las solicitudes de préstamo interbibliotecario en 48h máximo	% tramites de solicitudes de préstamo interbibliotecario dentro de plazo	✓		Base de datos de biblioteca	100%
Uso de recursos tecnológicos	Uso personal de ordenadores (conexión a internet)	Tecnología	MATERIALES: Disponer de los recursos TIC que necesitan los estudiantes para su actividad académica	Cada estudiante tiene acceso gratuito a todos los recursos TIC que propone la UNED	Disponer de 6 ordenadores de uso libre para el alumnado del centro asociado	nº de ordenadores de uso libre disponibles para el alumnado	✓		Registro de incidencias informáticas	800%
			OPORTUNIDAD: Acceder a recursos tecnológicos, relacionados con la actividad académica, en el momento que los necesitan	Disposición permanente de recursos y programas en el centro y on line						
Pruebas presenciales	Realización de pruebas presenciales en el Centro Asociado	Pruebas presenciales	AUSENCIA DE ERRORES: Buena organización, sin incidencias no deseadas	Información, trato tribunal, tiempo de acceso, todas las incidencias controladas y atendidas	Disponer de un equipamiento de reserva ante cualquier problema en las pruebas presenciales	% incidencias resueltas dentro del tiempo de realización del examen	✓		Registro de incidencias de pruebas presenciales	100%
			INSTALACIONES: Salas adecuadas para las pruebas presenciales	Instalaciones (acceso y comodidad) todo perfecto						
Actividades de extensión universitaria	Conferencias y jornadas	Actividades de Extensión Universitaria	COMUNICACIÓN: mantener a los estudiantes informados	Información de la actividad con al menos 15 días de antelación	Comunicar el 100% de oferta de cursos abiertos al público con una antelación mínima de 15 días, vía web	nº de comunicaciones dentro de plazo	✓		Registro de comunicación de cursos de extensión	100%
			OPORTUNIDAD: la realización del servicio se adapta a las necesidades de los estudiantes	Emisión de la totalidad de las actividades de extensión universitaria						
	Actividades culturales (exposiciones, viajes, etc..)		OPORTUNIDAD: Actividades de interés actual, organizadas en consonancia con calendario académico	Los temas de mayor actualidad social y académica en consonancia con el calendario académico	Realizar a lo largo del curso académico 20 actividades formativas o culturales.	Nº actividades formativas o culturales por curso académico	✓		Registro de cursos en Webex	100%