

Registro de compromisos de la Carta de Servicios del Centro Asociado de la UNED en Pontevedra

Compromisos CS Cátedra	Indicador	Origen	periodicidad de medición	Objetivo/resultado				acciones correctivas
				2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	
Disponer de ordenadores operativos de libre uso, al menos, tres días a la semana.	Indicador propio	Encuesta de satisfacción	anual	80,00%	85,00%	90,00%	90,00%	
				100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas.	% Estudiantes satisfechos con biblioteca	Encuesta de satisfacción	anual	80,00%	85,00%	90,00%	90,00%	Reforzar el personal en momentos puntuales de mayor demanda
				89,67%	89,76%	85,92%	88,90%	
Realizar todos los meses lectivos actividades formativas y/o culturales.	Indicador propio	Encuesta de satisfacción ext.	anual	70,00%	75,00%	80,00%	80,00%	
				100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Comunicar la oferta de cursos y actividades culturales con un mes de antelación a los suscriptores del Boletín de noticias del Centro Asociado.	% Estudiantes satisfechos con servicios administrativos del Centro	Encuesta de satisfacción	anual	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	
				91,37%	90,14%	91,50%	92,70%	
Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales.	% Estudiantes satisfechos con servicios administrativos del Centro	Encuesta de satisfacción	anual	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	
				91,37%	90,14%	91,50%	92,70%	
Publicar al menos el 90% de los planes tutoriales de las asignaturas con tutoría grupal en la web.	Registro de mail de tutores confirmando en el envío de planes	Correos electrónicos	anual	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	
				100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Tutorizar los temas importantes y, al menos, el 80% del programa completo de las asignaturas.	% Satisfacción alumnos con tutores de grado	Encuesta de satisfacción	anual	80,00%	85,00%	90,00%	90,00%	Puesta en marcha del programa "Mentor-Up"
				88,99%	90,25%	89,43%	91,60%	
Resolver las dudas de estudiantes en la tutoría y, si no es posible, enviar la respuesta por correo electrónico antes de la siguiente sesión.	% Satisfacción alumnos con tutores de grado	Encuesta de satisfacción	anual	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	
				89,00%	90,25%	89,43%	91,60%	
Realizar valoraciones de manejo de conocimiento, previas a las pruebas presenciales, y orientar sobre el ajuste del aprendizaje.	% Satisfacción alumnos con tutores de grado	Encuesta de satisfacción	anual	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	
				89,00%	90,25%	89,43%	92,20%	
Disponer de los libros editados por la UNED en la librería en el plazo máximo de una semana tras su petición por estudiantes.	% Estudiantes satisfechos con servicios administrativos del Centro	Encuesta de satisfacción	anual	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	Se incidirá en el personal responsable para la mejora del indicador
				91,37%	90,14%	91,50%	91,20%	