

Con la intención de controlar la evolución del cumplimiento de los compromisos que el centro tiene definidos en la *Carta de servicios* vigente para el curso 2016-2017, ed.6, v.1 de octubre de 2016, y cumplir con las acciones que se detallan en la Directriz de este proceso 3.2.3. *DCGE Directriz realización de una carta de servicios*, ed.4, v., de 1/09/16, se recogen en este documento tanto los modelos de encabezamiento que se utilizará para los registros como un detalle de los compromisos y cómo realizar dicho seguimiento.

Se recuerda que las acciones de la directriz anteriormente mencionada a que darán respuesta la realización de estos registros son:

- Fijar COMPROMISOS asumibles actualmente o a corto plazo por la Organización, teniendo en cuenta las prioridades de la Organización respecto a las dimensiones clave seleccionadas. Es importante que sean controlables por la Organización.
- Verificar si se PUEDEN CUMPLIR, de forma permanente por la Organización. Si procede, realizar los ajustes o mejoras necesarios, en los procesos internos, para garantizar su cumplimiento. Cuantificar el nivel de cumplimiento actual.
- Definir los INDICADORES DE MEDIDA de cada uno de los compromisos reales. Si no es medible no se puede asegurar su cumplimiento.
- Establecer MEDIDAS DE SUBSANACIÓN si se incumplieran los objetivos.
- SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS públicos a través de sus indicadores. Si hay desviaciones positivas ¿se podrían mejorar los compromisos publicados? Si hay desviaciones negativas, establecer medidas de corrección (seguimiento febrero, junio).

Para poder comprobar los cumplimientos en los Informes de seguimiento que se redactan en los meses de enero y de febrero es necesario tener establecido el sistema de registro de esos compromisos, por este motivo se recuerdan los compromisos y cómo se realiza su seguimiento:

1- Publicar en la web del Centro, apartado Calidad y Transparencia, las publicaciones de cada curso académico. 100% de las ediciones digitales de las publicaciones realizadas por el centro difundidas a través de la página web del centro.

Responsable: Dirección

Periodicidad de la medición: semestral.

2- Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas. 100% de las personas atendidas.

Responsable: COIE / Personal colaborador

Periodicidad de la medición: al final de los periodos de matriculación

3- Realizar al inicio del curso sesiones de acogida en el Centro y en las Aulas que faciliten al estudiante su adaptación a la metodología propia de la Uned. 90% las sesiones de acogida que el Centro y las Aulas me proporcionan al inicio del curso han facilitado mi adaptación a las nuevas actividades académicas.

Responsable: COIE / Personal colaborador

Periodicidad de la medición: un mes después de la finalización de los periodos de matriculación

4- Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 8 Cursos 0 por curso académico.

Responsable: Dirección

Periodicidad de la medición: semestral

5-. Comunicar a través de la Web del Centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías. 90% dispongo de la información de las actividades del Centro y de las Aulas y de los cambios que se producen en el momento en que lo necesito.

Responsable: Dirección / C. Académico

Periodicidad de la medición: mensual

6-. Atender las quejas/sugerencias/reclamaciones remitidas por los estudiantes del centro y de las Aulas a través de la página web. 100% atendidas en un plazo de diez días.

Responsable: Dirección

Periodicidad de la medición: mensual

7- . Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro. 95% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban).

Responsable: C. Académica

Periodicidad de la medición: mensual

8-. Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales.

Responsable: C. Académica

Periodicidad de la medición: mensual

9- . Publicar en el foro de tutoría de cada asignatura de Grado y Acceso el Plan de Acción de Tutorial (PAT) elaborado por el profesorado tutor. 97% de los PATs disponibles en el foro de tutoría.

Responsable: C. Académica

Periodicidad de la medición: semestral

10-. Corregir las PECs asignadas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del EEES. 98% de las PECs corregidas en el plazo establecido por el Equipo Docente.

Responsable: C. Académica

Periodicidad de la medición: semestral

11-. Facilitar la realización de prácticas de laboratorio y de informática obligatorias en el Centro a los estudiantes afectados, en un horario flexible y adaptado a sus diversas obligaciones. 100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas.

Responsable: Dirección

Periodicidad de la medición: semestral

12-. Facilitar el acceso a las prácticas profesionales en instituciones, organizaciones o empresas del entorno a los estudiantes afectados. 100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas.

Responsable: PAS

Periodicidad de la medición: semestral

13-. Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en un curso académico.

Responsable: Dirección

Periodicidad de la medición: tras cada una de las convocatorias

14-. Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas. 2,5h de atención al público.

Responsable: COIE

Periodicidad de la medición: semestral

15-. Realizar cursos de Extensión y de Verano en el Centro y en las Aulas mediante Videoconferencia, en las tres modalidades: presencial, streaming, diferido. 100% de las actividades emitidas con conferencia AVIP.

Responsable: C. Extensión

| | | | |
|---|---|---|---|
|  |  | CUMPLIMENTACIÓN DE REGISTROS DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS | ICGE Ed.: 1 V.: 1 Fecha: febrero 2016 Curso: 2016-2017 Página 3 de 3 Responsable: Director / S. docente |
| 3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD | | 3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad | |

Periodicidad de la medición: mensual

16- . Ampliar el horario, de biblioteca del Centro en época de exámenes, de 9.00 a 20.00 h, todos los días de la semana. 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales.

Responsable: Dirección / R. biblioteca

Periodicidad de la medición: semestral

17- . Gestionar el préstamo de libros de la biblioteca, en un plazo de 48 h, de manera presencial, telefónica, por e-mail y mediante la Web. 87% el servicio de préstamo bibliotecario es satisfactorio.

Responsable: R. biblioteca

Periodicidad de la medición: mensual

18- . Disponer en la librería del material bibliográfico de la Uned y editoriales privadas en un plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente. 5 incidencias en un Curso Académico.

Responsable: R. librería

Periodicidad de la medición: mensual

19-. Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general. 90% de estudiantes satisfechos con la web del centro.

Responsable: Dirección

Periodicidad de la medición: mensual

20-. Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas y disponer de ordenadores de libre uso. 78% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos.

Responsable: C. Tecnológica

Periodicidad de la medición: mensual

El formato de los distintos registros que se cumplimenten, estarán introducidos por el encabezamiento siguiente:

| | | | |
|---|---|--|--|
|  |  | REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS Especificar el compromiso | RCGE Directriz ed.4, v.1 1/09/16 C. DE SERVICIOS Ed.:6 V.:2 Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de registro: FECHA (mes y año) Página 3 de 3 Responsable: Director / S. docente |
| 3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD | | 3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad | |