

# REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO

Carta de Servicios UNED Calatayud



PROCESO: Carta de Servicios. ....FECHA: 27/Enero/2012

Compromiso	Indicador de medida	Observaciones	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
Cursar las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas	% solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo máximo de 48 horas		100%	100%	100%	100%							
Poner a disposición de los estudiantes en Biblioteca toda la bibliografía básica del Curso de Acceso y de los Grados EEES	% (Nº recursos bibl. Básica en biblioteca / Nº total recursos bibl. Básica)		91,88%	93,04%	93,91%	94,69%							
Mantener, incrementando en la medida de lo posible cada curso académico, el número de tutorías retransmitidas a través de internet	% (asignaturas con emisión a través de internet este curso / asignaturas con emisión a través de internet curso anterior)		117,9%	210,2%	207,7%	207,7%							
Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales	% Estudiantes satisfechos con servicios administrativos del Centro	Última encuesta Sede Central de 2010	51,35%	51,35%	51,35%	91,86%							
	Nº quejas y reclamaciones sobre Protección de Datos		0	0	0	0							
Facilitar el acceso de todos los estudiantes del Prácticum a organizaciones o empresas del entorno	% alumnos de Prácticum que tienen una empresa u organización a su disposición		No aplica	74,19%	93,33%	98,52%							

# REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO

Carta de Servicios UNED Calatayud



Compromiso	Indicador de medida	Observaciones	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
Disponer de los libros editados por la UNED en la Librería en el plazo máximo de una semana tras su petición por los estudiantes	% de libros de bibliografía básica disponibles en una semana/ libros pedidos por los estudiantes		98,41%	98,81%	98,09%	100%							
Disponer de ordenadores operativos de libre uso, al menos, cuatro días a la semana	Nº semanas con al menos 2 días sin ordenadores de libre uso		100%	100%	100%	100%							
Realizar todos los meses lectivos actividades formativas y/o culturales	Nº de cursos o actividades culturales realizados		6	6	6	2							
Comunicar la oferta de Cursos y actividades a los alumnos del CA con 15 días de antelación	% de actividades de extensión comunicadas a los alumnos en el plazo previsto		50%	66,6%	100%	50%							