

COMPROMISOS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO (QFD-2)
2014

PROCESO:.....Carta de Servicios.....ORGANIZACIÓN.....Estudio genérico para CCAA

Las dimensiones han sido seleccionadas como prioritarias por tres grupos de estudiantes de la UNED, de distintas comunidades autónomas.

Los estándares ideales, ejemplos de compromisos, indicadores y sistema de medida son propuestas del Comité de Calidad de CCAA.

El Centro Asociado ha optado por realizar el proceso de construcción de su Carta y tomar algunas referencias de las propuestas aquí planteadas y adaptarlas a la realidad del propio Centro Asociado. Se recomienda una por servicio ofertado, aunque puedan elegirse otras.

Servicios esenciales	Rble. de SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estándar ideal	Ejemplos de Compromisos tipo (para elegir o adaptar al centro) A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Soporte para recoger datos del indicador	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
Biblioteca.	Coord.Biblioteca de CCAA	MATERIALES: Tener materiales significativos de las asignaturas tutorizadas	Tener todos los textos obligatorios y complementarios de las guías UNED	-Disponer, en la biblioteca, de todos los títulos bibliográficos de estudio obligatorio relacionados con las carreras impartidas presencialmente en el Centro y de, al menos el 20% de los títulos recomendados en la guía del curso	- % de títulos bibliográficos obligatorios disponibles, en la biblioteca del centro, de las carreras presenciales impartidas en el centro - % de títulos bibliográficos recomendados disponibles, en la biblioteca del centro, de las carreras presenciales impartidas en el centro	Base de datos de biblioteca Base de datos de biblioteca	
		OPORTUNIDAD: Horario amplio según necesidades de los estudiantes	Laborables de lunes a viernes, apertura ininterrumpida de 9 a 21 horas. En exámenes también los fines de semana	-Abrir la biblioteca, al menos, 25 horas semanales durante los meses lectivos y, al menos 40 horas semanales durante las semanas de pruebas presenciales	-Media de horas de apertura semanal	Calendario / horario de biblioteca	
Tutorías.	Dirección de IUED	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	-Todos los tutores/as dispondrán de titulación académica relacionada con el área de conocimiento que imparten y de certificación docente vigente del IUED	% de tutor@s con titulación académica relacionada con el área de conocimiento que imparten % de tutor@s con certificación docente vigente	Fichas de tutor@s Fichas de tutor@s	

COMPROMISOS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO (QFD-2)
2014

Servicios esenciales	Rble. de SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estándar ideal	Ejemplos de Compromisos tipo (para elegir o adaptar al centro) A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Soporte para recoger datos del indicador	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
					del IUED % tutor@s con estudiantes satisfech@s con el dominio de la asignatura	Encuesta de estudiantes	
		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	Responder las dudas de los estudiantes en la tutoría y, si no es posible, enviar la respuesta por correo electrónico antes de la siguiente sesión	% estudiantes satisfechos/as con labor tutorial (general) % tutor@s con estudiantes satisfech@s con disponibilidad para atender consultas % tutor@s con estudiantes satisfech@s con precisión en la respuesta de dudas	Encuesta de estudiantes Encuesta de estudiantes Encuesta de estudiantes	
Pruebas presenciales.	J. Servicio apoyo docencia	AUSENCIA DE ERRORES: Buena organización, sin incidencias no deseadas	Información, trato tribunal, tiempo de acceso, todas las incidencias controladas y atendidas	Representantes del Centro atenderán todas las incidencias de los estudiantes dentro del tiempo de realización del examen	% incidencias resueltas dentro del tiempo de realización del examen	Registro de incidencias de pruebas presenciales	
		INSTALACIONES: Salas adecuadas para las pruebas presenciales	Instalaciones (acceso y comodidad) todo perfecto	Facilitar el acceso mediante la eliminación de las barreras arquitectónicas, según la legislación vigente	% estudiantes satisfech@s con el acceso y la comodidad de las instalaciones durante las pruebas presenciales	Encuesta de estudiantes	
Información.	J. Servicio atención 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 académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales	% estudiantes satisfech@s con la información de Secretaría del Centro Índice de Q/S relacionadas con la información de	Encuesta de estudiantes Registro de quejas y	

COMPROMISOS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO (QFD-2)
2014

Servicios esenciales	Rble. de SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estándar ideal	Ejemplos de Compromisos tipo (para elegir o adaptar al centro) A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Soporte para recoger datos del indicador	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
					Secretaría del Centro	sugerencias	
		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	Dar la información solicitada en el momento y si no está localizable comunicarlo en plazo máximo a cuatro días hábiles	% estudiantes satisfech@s con la información de Secretaría del Centro Índice de Q/S relacionadas con la información de Secretaría del Centro	Encuesta de estudiantes Registro de quejas y sugerencias	
Matriculación	J Servicio gestión procesos	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	Disponer de, al menos, una persona con la formación adecuada para orientar directamente en la matrícula on line y resolver las dudas de los estudiantes	Índice de Q/S relacionadas con la matrícula % estudiantes satisfech@s con la matriculación on line	Registro de quejas y sugerencias Encuesta de estudiantes	
		RAPIDEZ: Facilitar recursos para agilizar la matrícula on line	Tiempos de espera para inicio de matrícula inferiores a 15 minutos	Dar prioridad a los estudiantes que han reservado cita previa para la matrícula on line en el Centro Asociado para que el tiempo de espera no exceda de 15 minutos	% de días de matrícula con tiempos de espera superiores a 15 minutos (equivalente a más de una persona en espera por cada PAS de atención a matrícula) % estudiantes satisfech@s con la rapidez en el acceso a la matriculación on line	Encuesta de estudiantes	
Acogida	Dirección de IUED	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, el 90% de las acciones de acogida a estudiantes propuestas por la Sede Central para los centros asociados	% cumplimiento del Plan de Acogida propuesto por UNED	Registro de acogida	

COMPROMISOS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO (QFD-2)
2014

Servicios esenciales	Rble. de SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estándar ideal	Ejemplos de Compromisos tipo (para elegir o adaptar al centro) A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Soporte para recoger datos del indicador	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
		TRATO PERSONAL: Amabilidad, y cercanía	Recibir un trato individualizado en un espacio específico (citando su nombre, con tono y palabras positivas, escuchando su problemática personal)	Realizar, al menos, una sesión individual de orientación con los nuevos estudiantes que la solicitan	% nuevos estudiantes que tienen sesión individual de orientación tras su solicitud	Registro de acogida	
Prácticas	J Servicio gestión procesos	PROFESIONALIDAD: Actividades útiles profesionalmente	Tutor/a de empresa y Centro sean expertos en su tarea y le dediquen tiempo suficiente	El prácticum en organizaciones externas contará con tutores profesionales expertos con dedicación acordada	% de prácticum con tutor/a experto con dedicación acordada	Informe de prácticum	
		OPORTUNIDAD: Flexibilidad ubicación y/o calendario	Con alternativas compatibles disponibles entre centros asociados próximos geográficamente	Ofrecer a los estudiantes un calendario de prácticas en el propio centro o compatible con los centros próximos	% estudiantes que han podido realizar las prácticas en su centro o en otro	Registro de prácticum	
Extensión	J. Servicio relaciones institucionales	PROFESIONALIDAD: Ponentes de nivel alto, expertos profesionales	Disponer de los mejores expertos nacionales e internacionales en cada actividad	Los cursos de Extensión Universitaria serán impartidos por expertos/as profesionales en el tema	% cursos con asistentes satisfechos/as con el ponente	Encuesta de cursos de Extensión	
		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, al menos, X meses lectivos al año, actividades de Extensión Universitaria formativas o culturales	Nº de meses lectivos con actividades de Extensión Universitaria formativas o culturales	Calendario de Extensión	

Servicios opcionales	Rble SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estandar ideal	Compromiso A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Sistema de medida	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
COIE	VI ciclo de la universidad	ACCESIBILIDAD: Facilidad de contacto	Acceso directo a orientador/a	Prestar el servicio del COIE a los estudiantes y egresados, al menos, XX	Horas semanales de prestación del servicio de	Calendario / horario del COIE	

COMPROMISOS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO (QFD-2)
2014

Servicios opcionales	Rble SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estandar ideal	Compromiso A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Sistema de medida	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
		directo con orientador/a laboral	laboral experto/a que le dedique tiempo suficiente	horas semanales durante los meses lectivos	COIE a estudiantes y egresados		
		OPORTUNIDAD: Disponer información actualizada en un amplio abanico de organizaciones contratantes	Disponer de la información más actualizada en un amplio abanico de organizaciones contratantes	Disponer , en el COIE, de información u ofertas disponibles y vigentes de, al menos X organizaciones externas	Nº de organizaciones externas con información u oferta disponible y vigente en el COIE	Informe / memoria del COIE	
Investigación	Dptos de Investigación	MATERIALES: Facilitar acceso a recursos (económicos, conocimiento, empresas,..)	Disponer de todos los recursos necesarios para la investigación	Disponer de, al menos, un acuerdo de colaboración para ofertar becas de investigación	Nº de becas de investigación ofertadas	Memoria anual	
		OPORTUNIDAD: Disponer información actualizada en un amplio abanico de centros de investigación	Disponer de toda la información actualizada de proyectos , personas, centros, convocatorias de investigación (ej base de datos)	Disponer de información sobre ofertas disponibles de proyectos y ayudas a la investigación	Actualización de la información sobre proyectos y ayudas a la investigación	Registro de la web	
Librería	J. Librería	MATERIALES: Disponer de la bibliografía necesaria para los estudios UNED	Disponer de la bibliografía básica y complementaria antes de iniciar el curso	-Disponer, en la librería, de todos los títulos bibliográficos de estudio obligatorio relacionados con las carreras impartidas presencialmente en el Centro y de, al menos el 20% de los títulos recomendados en la guía del curso	- % de títulos bibliográficos obligatorios disponibles, en la librería del centro, de las carreras presenciales impartidas en el centro - % de títulos bibliográficos recomendados disponibles, en la librería del centro, de las carreras presenciales	Registro de librería	

COMPROMISOS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO (QFD-2)
2014

Servicios opcionales	Rble SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estandar ideal	Compromiso A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Sistema de medida	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
					impartidas en el centro		
		RAPIDEZ: Servicio rápido de los materiales solicitados	Recogida presencial en el día o en una semana por correo	Disponer de los libros editados por la UNED, en la librería, en el plazo máximo de una semana, tras su petición por los estudiantes	% libros entregados, a los estudiantes, en el plazo máximo de una semana	Registro de incidencias de librería	
Actividades de apoyo	Dirección de IUED	MATERIALES: Disponer de documentación útil relacionada con la actividad realizada	Todas las actividades de apoyo con algún ejemplo práctico para aplicar, al que pueda acceder el asistente	Al menos el 50% de las actividades de apoyo a los estudiantes, contarán con material con información didáctica o práctica	% de actividades de apoyo a los estudiantes que cuentan con material con información didáctica o práctica	Registro de actividades de apoyo o Extensión	
		OPORTUNIDAD: Actividades de interés académico, organizadas en consonancia con calendario académico	Los temas de mayor actualidad social y académica en consonancia con el calendario académico	Al menos el 50% de las actividades de apoyo a los estudiantes serán elegidas por ellos	% de las actividades de apoyo a los estudiantes elegidas por ellos	Registro de actividades de apoyo o Extensión	
Acceso a recursos tecnológicos	Dirección C.S.I	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 ordenadores operativos de libre uso, en proporción 1/40 estudiantes matriculados de regladas, al menos tres días a la semana	Proporción de ordenadores operativos de libre uso respecto a los estudiantes matriculados de regladas	Memoria anual o registro TIC	
		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	Disponer de un servicio de mantenimiento TIC permanente durante el horario de impartición de tutorías	% de horas de tutoría con servicio de mantenimiento TIC permanente	Calendario TIC	

COMPROMISOS Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO (QFD-2)
2014

Servicios opcionales	Rble SC	Dimensiones prioritarias (a qué se refieren)	Estandar ideal	Compromiso A(asumible) C(a corto plazo)	Indicador de medida	Ej. Sistema de medida	Acción de mejora (si es C a corto plazo)
Publicaciones	J. Servicio medios impresos	MATERIALES: Formatos adaptados y accesibles al público al que va dirigido	Formatos actualizados, adaptados y accesibles al público al que va dirigido	Todos los materiales editados y publicados por el Centro Asociado cumplirán la normativa de accesibilidad informativa	% de materiales editados y publicados por el Centro Asociado que cumplen con la normativa de accesibilidad informativa	Registro de publicaciones	
		OPORTUNIDAD: Editar las publicaciones con antelación para facilitar su difusión, lectura , reflexión y decisiones posteriores	Editar publicaciones de nivel universitario en momentos de interés social	Difundir socialmente la edición de las publicaciones editadas por el Centro Asociado con un mes de tiempo	% de publicaciones editadas por el Centro Asociado difundidas con un mes de tiempo	Registro de publicaciones o de Extensión	