

SERVICIO	PROCESO	RESPONSABLE	COMPROMISOS CARTA SERVICIOS LUGO	INDICADOR	ORIGEN	periodicidad de medición	objetivo resultado 2018	objetivo resultado 2019	análisis del resultado	acciones correctivas	Puntos fuertes
Tutorías Telemáticas y Presenciales	Realización de tutorías	coordinadora académica	Formación actualizada del 100% de los tutores del Centro (cursos IUED y AVIP). Todos los tutores/as dispondrán de titulación académica relacionada con el área de conocimiento que imparten y de certificación docente vigente del IUED	% de tutores/as con certificación docente vigente del IUED y % de tutores con titulación académica relacionada con el área de conocimiento que imparten	secretaría (fichas de tutor)	anual	100,00%	100,00%			
Actividades de extensión universitaria	Actividades de extensión universitaria	coordinadora extensión universitaria	Realizar todos los meses lectivos actividades formativas y/o culturales, garantizando mensualmente una actividad de extensión universitaria.	actividades/mes	webex	anual	1 6	3			
Pruebas presenciales	pruebas presenciales	secretaría	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	secretaría (registro de incidencias pruebas presenciales)	anual	100,00%	100,00%			
Supervisión de Prácticas en empresas y/o instituciones	Realización de Prácticas	dirección	Facilitar el acceso de todos los estudiantes del prácticum a organizaciones o empresas del entorno	nº de estudiantes que realizan el prácticum/nº estudiantes que solicitan	secretaría	anual	100%	100%			
Matriculación	Matriculación	Gestor de Admón. y Servicios	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	secretaría (Registro de Q/S)	anual	<10%	<15%			
Acogida	Acogida a nuevos estudiantes	COIE	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	COIE Webex	anual	100%	100%			
Información	Comunicación con estudiantes	coordinadora académica	Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales	Índice de Q/S relacionadas con la información de Secretaría del Centro	Índice de Q/S relacionadas con la información de Secretaría del Centro	anual	<10%	<15%			
Préstamo de material bibliográfico	Biblioteca	bibliotecaria	Abrir la biblioteca, ininterrumpidamente, 12 horas diarias (salvo en jornada reducida 5 horas)	Media de horas de apertura semanal	biblioteca. Calendario / horario de biblioteca	anual	60 60%	62			
Acceso a Recursos Tecnológicos	Tecnología	coordinador tecnológico	Disponer de 6 ordenadores operativos de libre uso.	nº de ordenadores de acceso libre	inventario del Centro	anual	6 6	6			
COIE	Orientación académica y profesinal (COIE)	coordinador COIE	Prestar el servicio del COIE a los estudiantes y egresados, al menos, 4 horas semanales durante los meses lectivos	Horas semanales de prestación del servicio de COIE a estudiantes y egresados	COIE /Calendario / horario del COIE	anual	4 4	4			