

SERVICIO	PROCESO	RESPONSABLE	COMPROMISOS CARTA SERVICIOS LUGO	INDICADOR	ORIGEN	periodicidad de medición	objetivo resultado 2021	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	secretaría (fichas de tutor)	anual	100,00% 100,00%	OK		
Actividades de extensión universitaria	Actividades de extensión universitaria	coordinadora extensión universitaria	Realizar todos los meses lectivos actividades formativas y/o culturales, garantizando mensualmente cuatro actividades de extensión universitaria.	actividades/mes	webex	anual	6 11	OK		La programación de EU es flexible y se van incorporando actividades en función de las necesidades formativas de la sociedad y alumnado
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%	OK		
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%	OK		Cada curso académico se incorporan al listado de convenios nuevas entidades que enriquecen el prácticum
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	<8% 0%	OK		Todos los miembros del PAS de Secretaría se han formado en la aplicación de matrícula
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%	OK		
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	<8% 0%	OK		
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	62 63	OK		La biblioteca no cierra en todo el día y es un servicio muy bien valorado por los estudiantes
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 1	OK	Por causa de la pandemia se han retirado de uso público, se permitió únicamente un PC para casos excepcionales. La acción correctiva será reanudar el servicio dentro de	
COIE	Orientación académica y profesoral (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	OK		