

REGISTRO DE MEDICIÓN DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Proceso	Servicio	Responsable	Compromisos CS Cátedra V. 05 2017/2018	Compromisos CS Cátedra V.06 2018/2019	Compromisos CS Cátedra V.06 2019/2020	Indicador	Origen	Periodicidad medición	Objetivo 2017/18	Objetivo 2018/19	Objetivo 2019/20	Análisis del resultado 2018/2019	Acciones correctivas medición 2017/2018	Acciones correctivas después medición 2018/2019
Relación con estudiantes	Información y orientación	Departamento de información	* Apoyar de manera individual el proceso de matrícula on line a todos los estudiantes que solicitan la ayuda del Centro.	* Apoyar de manera individual el proceso de matrícula on line a todos los estudiantes que solicitan la ayuda del Centro.	* Apoyar de manera individual el proceso de matrícula on line a todos los estudiantes que solicitan la ayuda del Centro.	Indicador propio y Sede Central	Nº de estudiantes que reciben apoyo individual / Nº de estudiantes que lo solicitan	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	No necesarias. Se mantiene para el curso 2018/2019	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020
Relación con estudiantes	Acogida a nuevos estudiantes	Coordinadora Académica	• Ofrecer, como mínimo, cinco acciones dentro del sistema de acogida	• Ofertar 2 jornadas de acogida durante el mes de octubre	• Ofertar 2 jornadas de acogida durante el mes de octubre	Indicador propio y Sede Central	Nº de acciones de acogida realizadas / nº de acciones % de satisfacción con el proceso de acogida	anual	100,00%	50,00%	100,00%	Objetivo NO alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	Se modifica el compromiso para el curso 2018/2019, pasándose de 5 acciones a 2 durante el mes de octubre	Reforzar por parte de la dirección las acciones del COIE en las jornadas de acogida
Relación con estudiantes	Sistema de información a estudiantes	Secretaria	* Difundir toda la oferta/novedades que se produzcan en el Centro	* Difundir toda la oferta/novedades que se produzcan en el Centro	* Difundir toda la oferta/novedades que se produzcan en el Centro	Indicador propio	nº de ofertas / nº de ofertas difundidas	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	No necesarias. Se mantiene para el curso 2018/2019	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020
Enseñanza aprendizaje	Tutorías presenciales y telemáticas	Coordinadora Académica	Tutorizar todas las asignaturas correspondientes a 1º y 2º curso de los grados ofertados por el Centro	Ofertar el 100% de tutorizaciones sobre el total de asignaturas correspondientes a 1º y 2º curso de los grados impartidos en el Centro	Ofertar el 100% de tutorizaciones sobre el total de asignaturas correspondientes a 1º y 2º curso de los grados impartidos en el Centro	Indicador sede Central	% cumplimiento de tutorías presenciales	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	No necesarias. Se mantiene para el curso 2018/2020	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020
Enseñanza aprendizaje	Coordinación prácticas curriculares	Coordinadora COIE	* Asignar un Centro de prácticas a todos los matriculados en cualquiera de las asignaturas con prácticas	* Asignar un Centro de prácticas a todos los matriculados en cualquiera de las asignaturas con prácticas	* Asignar un Centro de prácticas a todos los matriculados en cualquiera de las asignaturas con prácticas	Indicadores propios	Nº de estudiantes con prácticas / nº de estudiantes matriculados en prácticas Nº de quejas al respecto	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	No necesarias. Se mantiene para el curso 2018/2021	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020

Proceso	Servicio	Responsable	Compromisos CS Cátedra V. 05 2017/2018	Compromisos CS Cátedra V.06 2018/2019	Compromisos CS Cátedra V.06 2019/2020	Indicador	Origen	Periodicidad medición	Objetivo 2017/18	Objetivo 2018/19	Objetivo 2019/20	Análisis del resultado 2018/2019	Acciones correctivas medición 2017/2018	Acciones correctivas después medición 2018/2019
Enseñanza aprendizaje	Coordinación prácticas extracurriculares	Coordinación COIE	*Ofertar prácticas curriculares en al menos 50 empresas *Elaborar al alumno graduado que lo solicite un proyecto profesional personal que le permita el acceso al mundo laboral	Gestionar el 100% de las prácticas extracurriculares solicitadas.	Gestionar el 100% de las prácticas extracurriculares solicitadas.	Indicador propio	Nº prácticas	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	Se modifica el compromiso para el curso 2018/2019. Dismuye la importancia del COIE en el desarrollo de la estrategia del Centro y se pasa de 50 a las solicitadas	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020
Enseñanza aprendizaje	Pruebas presenciales	Negoicado de alumnos y docencia	* Apoyar y orientar a todos los estudiantes que lo soliciten para el correcto desarrollo de las pruebas presenciales.	* Apoyar y orientar a todos los estudiantes que lo soliciten para el correcto desarrollo de las pruebas presenciales.	* Apoyar y orientar a todos los estudiantes que lo soliciten para el correcto desarrollo de las pruebas presenciales.	Indicador Sede Central	% estudiantes satisfechos con la organización de PP	anual	95,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	No necesarias. Se mantiene para el curso 2018/2019	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020
Extensión universitaria	Extensión universitaria	Negoicado de alumnos y docencia	*Diseño de al menos 10 cursos anuales dirigidos a necesidades de formación y necesidades del tejido productivo	Ofertar el 80% de los cursos/actividades de extensión con créditos ECTS	Ofertar el 80% de los cursos/actividades de extensión con créditos ECTS	Indicador propio	Nº de cursos	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	Se modifica el compromiso por no tener Coordinadora (de baja + de un año) y modificarse la estrategia del Centro.	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020
Tecnología de información y comunicación	Tecnología	Coordinadora tecnológica	* Garantizar el acceso a ordenadores conectados a internet a todos los estudiantes que lo soliciten para la realización de tareas derivadas de su actividad académica.	* Garantizar el acceso a ordenadores conectados a internet a todos los estudiantes que lo soliciten para la realización de tareas derivadas de su actividad académica.	* Garantizar el acceso a ordenadores conectados a internet a todos los estudiantes que lo soliciten para la realización de tareas derivadas de su actividad académica.	Indicador propio y Sede Central	nº de solicitudes / nº de accesos % de estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo alcanzado. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	No necesarias. Se mantiene para el curso 2018/2019	No necesarias. Se mantiene para el curso 2019/2020
Recursos académicos	Recursos académicos	Bibliotecaria	*Realizar búsqueda deindividualizada en bases de datos para la investigación de los profesores tutores y estudiantes que lo soliciten	Atender el 100% de las solicitudes bibliográficas de los estudiantes	Atender el 100% de las solicitudes bibliográficas de los estudiantes	Indicador propio	Nº de personas atendidas / Nº de solicitudes	anual	100,00%	100,00%	100,00%	Objetivo NO MEDIDO. Revisados informes de seguimiento y medido indicador por Coordinación de Calidad Compromiso revisado por equipo de trabajo de la carta de servicios	Se modifica el compromiso por no tener ninguna solicitud de los usuarios	No se ha medido por jubilación de bibliotecaria y readaptación funciones biblioteca. Excepcionalidad para el curso 2018/19, Se mantiene para el curso 2019/2020