

**CARTAS DE SERVICIOS**

CCAA

Compromisos de la Carta de Servicios	Indicador	% cumplimiento				Medidas adoptadas
		2013	2014	2015	2016	
<p>- Disponer de la bibliografía de todas las asignaturas de primero y segundo curso de los grados que se tutorizan</p> <p>- Gestionar el servicio de préstamo en un plazo de 48 horas, ya sea in situ o interbibliotecario</p> <p>- Ampliación del horario en el periodo de exámenes</p>	% Estudiantes satisfechos con la biblioteca	77,6	78,2	79,9	86,8	<p>Majora servicio wifi mediante fibra ótica</p> <p>Inclusión de torretas de enchufes en las mesas</p>
<p>- Comunicar de manera inmediata, a los alumnos de las incidencias de las clases tutorías, mediante correo electrónico y en la página web del Centro. En los casos sobrevenidos, al menos con una hora de antelación.</p> <p>- Proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales.</p>	% estudiantes satisfechos con secretaría	88,3	89,2	92,5	93,5	Atención personalizada homogénea y profesional
Publicar en el foro de tutoría de cada asignatura, al menos	% planes tutoriales realizados por los PT	91,0	99,0	97,3	99,0	Seguimiento publicación en el foro tutoría

**CARTAS DE SERVICIOS**

CCAA

el 90% de los Planes tutoriales elaborados por los profesores tutores de las asignaturas que disponen de clases tutorías.						
<p>- Tutorizar mediante aulas AVIP todas las asignaturas de Grados que se tutorizan, de todas las asignaturas del Curso de Acceso que se tutorizan y de los idiomas impartidos mediante CUID.</p> <p>- Resolver las dudas del estudiante en la tutoría o en el foro de tutoría de la plataforma aLF.</p>	<p>% Estudiantes satisfechos con los tutores de Grado</p> <p>%Estudiantes satisfechos con los tutores del curso de Acceso</p>	88,7	90,9	90,3	91,4	<p>Información jornada formativa de P.T.</p> <p>Actualización tecnológica aulas AVIP</p>
- Corrección de las PECs propuestas por el Equipo docente		95,5	96,5	100	100	Información jornadas formativas de P.T.
<p>- Disponer de las instalaciones adecuadas con el equipamiento necesario.</p> <p>- Disponer de ordenadores operativos de libre uso, de lunes a viernes en horario de 9,00h a 13,00h y de 16,30 a 20,00h.</p>	% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles	80,0	79,8	75,8	78,3	<p>Renovación equipos informáticos en aula de informática. Incremento de puntos de acceso a internet inalámbrico. Wifi de fibra óptica</p>

**CARTAS DE SERVICIOS**

CCAA

- Disponer de acceso wifi, con contraseña, en todas las instalaciones del centro.						
- Disponer de los libros editados por la UNED y editoriales privadas en la librería en el plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente	Índice de incidencias del compromiso (nº incidencias en un curso)	7	4	3	3	Revisión de pedidos y del material didáctico suministrado por las editoriales.
- Facilitar la realización de prácticas de laboratorio obligatorias en el Centro a todos los estudiantes afectados, en un horario flexible y adaptado a sus diversas obligaciones. - Facilitar el acceso de todos los estudiantes del prácticum en instituciones, organizaciones o empresas del entorno	%solicitudes de prácticas/ prácticum cubiertas	100	100	100	100	Registro prácticas en la aplicación informática qprácticas
- Desarrollar semanalmente, salvo festivos y periodo de exámenes, actividades de Extensión Universitaria.	%meses lectivos con actividades de extensión	100	100	100	100	Planificar actividades dirigidas a colectivos profesionales
- Realización de cursos de verano presenciales, streaming y diferido. - Realizar cursos de extensión	% de estudiantes satisfechos con la oferta de Extensión	86,0	87,7	84,8	91,6	Diversificar la oferta con nuevos temas. Incorporación de equipos de videoconferencia digitales

## CARTAS DE SERVICIOS

CCAA

presenciales, streaming y diferido. Realizar cursos 0 online, al menos seis. Impartir al menos un curso senior	% cursos realizados mediante aulas AVIP	95,0	100	100	100	
--	---	------	-----	-----	-----	--