

**CARTAS DE SERVICIOS**

Compromisos de la Carta de Servicios	Indicador	% cumplimiento				Medidas adoptadas
		2020	2019	2018	2017	
1.-Publicar en la web del Centro, apartado Calidad y Transparencia, las publicaciones de cada curso académico.	% de las ediciones digitales de las publicaciones realizadas por el centro difundidas a través de la página web del centro		100	100	100	
2.-Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas	% de las personas atendidas.		100	100	100	
3.-Realizar al inicio del curso sesiones de acogida en el Centro y en las Aulas que faciliten al estudiante su adaptación a la metodología propia de la Uned	6 sesiones formativas gratuitas de la plataforma aLF y aulas AVIP en el Centro y en las Aulas.		Ma/Me/lb 8/8/8	Ma/Me/lb 10/6/10		
4.-Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado.	Nº Cursos 0 por curso académico.		22	20	15	Organización de Cursos 0 específicos según la titulación del estudiante
5.-Comunicar a través de la Web del Centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías.	100% publicación de las incidencias en la web y comunicación al estudiante vía e-mail.		100	100	--	
6.-Comunicar a través de la Web del Centro y del correo electrónico las	100% atendidas en un plazo de diez días		100	100	--	

**CARTAS DE SERVICIOS**

CCAA

<b>incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías.</b>						
<b>7.-Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro.</b>	<b>% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban).</b>		100	100	98.2	Actualización de equipos de aulas AVIP
<b>8.-Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso.</b>	<b>% cumplimiento de las clases tutorías presenciales.</b>		94.74	95.2	94.8	
<b>9.-Publicar en el foro de tutoría de cada asignatura de Grado y Acceso el Plan de Acción de Tutorial (PAT) elaborado por el profesorado tutor.</b>	<b>% de los PATs disponibles en el foro de tutoría.</b>		100	100	100	Entrega mediante formulario
<b>10.-Corregir las PECs asignadas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del EEES.</b>	<b>% de las PECs corregidas en el plazo establecido por el Equipo Docente.</b>		100	100	100	Entrega mediante formulario
<b>11.-Facilitar la realización de prácticas de laboratorio y de informática obligatorias en el Centro a los estudiantes afectados, en un horario flexible y adaptado a sus diversas obligaciones.</b>	<b>% de los estudiantes del Centro y de las Aulas.</b>		100	100	100	Aplicación qpracticass
<b>12.-Facilitar el acceso a las prácticas profesionales en instituciones, organizaciones o empresas del entorno</b>	<b>% de los estudiantes del Centro y de las Aulas.</b>		100	100	100	Aplicación qpracticass

**CARTAS DE SERVICIOS**

CCAA

a los estudiantes afectados.						
13.-Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas.	Nº incidencias en un curso académico en el Centro y las Aulas.		0	0	3	Incorporación de dispositivos de seguridad. Renovación SAIS.
14.-Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas.	Nº h de atención al público.		2,5	2,5	2,5	
15.-Realizar cursos de Extensión y de Verano en el Centro y en las Aulas mediante Videoconferencia, en las tres modalidades: presencial, streaming, diferido.	% de las actividades emitidas con conferencia AVIP.		100	100	100	
16.-Ampliar el horario, de biblioteca del Centro en época de exámenes, de 9.00 a 20.00 h, todos los días de la semana.	Nº días antes del inicio de las pruebas presenciales.		Más 15	Más 15	Más 15	Horario de 9-21
17.-Gestionar el préstamo de libros de la biblioteca, en un plazo de 48 h, de manera presencial, telefónica, por e-mail y mediante la Web.	Nº incidencias en un Curso Académico en el Centro.		0	0	---	
18.-Disponer en la librería del material bibliográfico de la Uned y editoriales privadas en un plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente.	Nº incidencias en un Curso Académico en el Centro y las Aulas.		0	0	4	
19.-Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para	Nº incidencias mensuales de media		1	1	---	

## CARTAS DE SERVICIOS

CCAA

<b>estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general.</b>						
<b>20.-Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas y disponer de ordenadores de libre uso.</b>	<b>Nº incidencias en un Curso Académico en el Centro y las Aulas.</b>		0	0	---	