

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.	100% de las ediciones digitales de las publicaciones realizadas por el centro difundidas a través de la página web del centro	100	100	100	100	
2.-Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas	100% de las personas atendidas.	100	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 8/11/11	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.	14 Cursos 0 por curso académico.	14	22	20	15	
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	100	--	
6.-Atender las quejas/sugerencias/reclamaciones remitidas por los estudiantes del Centro y de las Aulas a través de la	100% atendidas en un plazo de diez días	100	100	100	--	

página web.						
7.-Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el Centro.	97% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban).	100	100	100	98.2	Actualización de equipos de aulas AVIP
8.-Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso.	95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales.	96	94.74	95.2	94.8	
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.	98% de los PATs disponibles en el foro de tutoría.	99.85	100	100	100	Entrega mediante formulario
10.-Corregir las PECs asignadas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del EEES.	98% de las PECs corregidas en el plazo establecido por el Equipo Docente.	100	100	100	100	Entrega mediante formulario
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.	100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas.		100	100	100	Aplicación qpracticass
12.-Facilitar el acceso a las prácticas profesionales en instituciones, organizaciones o empresas del entorno a los estudiantes afectados.	100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas.		100	100	100	Aplicación qpracticass

13.-Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas.	5 incidencias en un curso académico en el Centro y las Aulas.	0	0	0	3	
14.-Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas.	2.5h de atención al público en la semana.	4	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.	100% de las actividades emitidas con conferencia AVIP.	100	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.	15 días antes del inicio de las pruebas presenciales.	----- ¹	Más 15	Más 15	Más 15	
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.	5 incidencias en un Curso Académico.	0	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.	5 incidencias en un Curso Académico en el Centro y las Aulas.	0	0	0	4	
19.-Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para	3 incidencias mensuales de media	0	1	1	---	

¹ Durante el primer cuatrimestre, la biblioteca abrió antes de las pruebas presenciales en un horario ininterrumpido de 9h a 21h, sábados, domingos y festivos incluidos. La situación provocada por el COVID19 impidió abrir la biblioteca al público durante el segundo cuatrimestre.

estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general.						
20.-Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas y disponer de ordenadores de libre uso.	5 incidencias en un Curso Académico en el Centro y las Aulas.	1	0	0	---	