

Compromisos de la Carta de Servicios	Indicador	% cumplimiento				Medidas adoptadas
		2020-2021	2021-2022			
1.-Subir a 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%			
2.-Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas.	100% de las personas atendidas.	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.	6	6			
4.-Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado.	14 Cursos 0 por curso académico.	14	16			
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 correo electrónico.	100%	100%			
6.-Atender las Quejas/sugerencias/reclamaciones remitidas por los estudiantes del Centro y de las Aulas a través de la página web.	100% atendidas en un plazo de diez días	100%	100%			
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, opcionalmente, se graban).	100%	100%			
8.-Realizar las tutorías presenciales previstas en	95 % cumplimiento de las clases	97.27%	97.19%			

el programa inicial del curso.	tutorías presenciales.					
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.	100%	99.86%			
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%			
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%			
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%			
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.	2	1			
14.-Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas.	2.5 h de atención al público.	2.5h	4h			2021-2022: 2,5h presenciales y 1,5h online
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%			

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.	---	Se ha ajustado al máximo el horario por restricciones COVID.			
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 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.	5 incidencias en un Curso Académico en el Centro y las Aulas.	20 ²	0			
19.-Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general.	3 incidencias mensuales de media	0	0			
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.	0	1			

¹ No procede hacer seguimiento pues el Centro ha cumplido con las medidas sanitarias dictadas por las autoridades competentes y ha tenido que mantener la biblioteca cerrada durante la mayor parte del curso.

² Las incidencias han sido provocadas por los retrasos de la distribuidora, no son imputables al Centro.