







## CONOCE NUESTROS SERVICIOS

### Información general

- Información sobre la oferta de estudios, actividades de extensión, organización académica, y horarios de tutorías.
- Atención al estudiante en los procesos clave (admisión y matrícula, convalidaciones, calificaciones, así como pruebas presenciales).

### Servicios académicos

- Orientación de métodos de aprendizaje.
- Explicación de contenidos.
- Presentación y resolución de casos reales y/o prácticos.
- Asesoramiento para afrontar las pruebas presenciales.
- Evaluación continua.
- Realización de prácticas de laboratorio y prácticum.

### Acceso a recursos académicos

- Servicio de librería.
- Salas de estudio.
- Videoconferencia AVIP/conferencia on-line.
- Uso de equipos informáticos e Internet.
- Web académica.
- WIFI.

### Pruebas presenciales

- Realización de todos los exámenes en el Centro.

### Actividades de Extensión Universitaria.

- Cursos de actualización profesional.
- Conferencias y jornadas.
- Actividades culturales .
- Cursos de verano.

### Publicaciones

- Revista de noticias on line.
- Lección inaugural del acto de apertura.
- Memoria anual.
- Revista de estudiantes.

## COMPROMISO DE CALIDAD

### Atención al estudiante

- Proporcionar información y orientación de forma clara y correcta, respetando la confidencialidad de los datos personales, de manera presencial, por e-mail y por teléfono.

### Web

- Mantener actualizada la web del Centro Asociado.

### Sala de informática

- Disponer de ordenadores operativos de libre uso (tres salas).

### Librería

- Disponer de los libros editados por la UNED en el plazo máximo de una semana tras su petición.
- Disponer de un servicio de librería virtual.

### Biblioteca

- Disponer de dos unidades de la bibliografía básica de todas las asignaturas de Grados, además de una unidad suplementaria para consulta en Sala.
- Comunicación personalizada entre la biblioteca y el alumno de forma telefónica y por e-mail de manera eficiente y correcta.
- Realizar reservas y renovaciones vía telefónica, así como por e-mail.

### Gestión Académica

- Publicar el horario de tutorías y el Programa de Acción Tutorial en la página Web del Centro.
- Realizar el 90% de las tutorías establecidas y, en su caso, la recuperación.
- Realizar las prácticas de laboratorio y los prácticum
- Tutorizar presencialmente el curso de acceso y el 1er curso de todos los grados con suficiencia de estudiantes.
- Resolver las dudas de estudiantes en la tutoría y, si no es posible, enviar la respuesta por correo electrónico antes de la siguiente sesión.
- Realizar valoraciones de manejo de conocimiento, previas a las pruebas presenciales, y orientar sobre el ajuste del aprendizaje
- Realizar la evaluación continua del 100% de los estudiantes que lo soliciten.

### Extensión

- Realizar todos los meses lectivos actividades formativas y/o culturales.
- Comunicar la oferta de cursos y actividades culturales a través de la web y por e-mail a todos nuestros estudiantes.

## INDICADORES DE CALIDAD

- % de asignaturas de grados con dos o más unidades de bibliografía básica.
- % de estudiantes satisfechos con la información de Secretaría.
- % de programas de acción tutorial publicados en la web, en relación con el nº de asignaturas tutorizadas.
- % de realización de tutorías.
- N° de meses lectivos con actividades de extensión formativas y/o culturales.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Las sugerencias de mejora se pueden realizar a través de la página web del Centro, en la Secretaría, en la Biblioteca o por e-mail a [director@santander.uned.es](mailto:director@santander.uned.es).
- Las reclamaciones podrán formularse en hojas de reclamaciones oficiales las cuales están a disposición en la Secretaría del Centro, así como en la Biblioteca.

## DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES

- A la libertad de expresión, reunión y asociación en el ámbito universitario.
- A solicitar la actuación del Defensor Universitario para garantizar sus derechos mediante los procedimientos adecuados.
- A ser orientados y asistidos en los estudios elegidos por el profesorado con los medios de enseñanza más adecuados en las asignaturas tutorizadas.

- A disponer en cada disciplina del material didáctico completo y adecuado a la metodología de la enseñanza a distancia.
- A tener acceso, al comienzo del curso, de manera gratuita, a la información acerca de las enseñanzas, las modalidades tutoriales y criterios de evaluación de asignaturas y el calendario de las pruebas.
- A ser evaluados objetivamente en su rendimiento académico, obtener revisión de la calificación conforme a las normas y recibir su notificación dentro de los plazos establecidos.
- A colaborar en las tareas de investigación tal y como está regulado en los estatutos.
- A participar en los órganos colegiados de gobierno de la UNED a través de sus representantes.

## DEBERES DE LOS ESTUDIANTES

- Ejercer su condición con el máximo aprovechamiento y dedicación.
- Respetar las normas de disciplina académica que se establezcan.
- Cooperar con la comunidad universitaria para el logro de los fines de la universidad, y la conservación y mejora de sus servicios.
- Asumir la responsabilidad que comportan los cargos electos.
- Utilizar los medios de información para conocer las orientaciones de las asignaturas en que estén matriculados.
- Hacer un correcto uso de las instalaciones, bienes y recursos del Centro Asociado y de la Universidad en general.

## PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

- Los representantes de estudiantes participan en el Patronato, en el Claustro del Centro y en el Consejo de Centro.
- Tienen acceso directo a la Dirección del Centro para abordar cuestiones académicas.
- Pueden participar en equipos de mejora de la calidad del servicio académico organizados por el Centro Asociado.

## NORMATIVA BÁSICA

- Ley Orgánica de Universidades (2001, modificada en 2007).
- Estatutos de la UNED (2005).
- Estatutos del Consorcio del Centro Asociado de Cantabria (2002).