

Introducción

Se realiza en este segundo informe un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la **Carta de Servicios** edición 5 para el curso 2015-2016 y se proporcionan las informaciones de que se dispone en el momento de su redacción.

Desarrollo

A) TANGIBLES

1- Biblioteca:

Con el objetivo establecido del 81% para el indicador que mide el porcentaje de estudiantes satisfechos con biblioteca (resultado CMI 2015 79.9%) el centro se ha comprometido a:

- Disponer de un horario ampliado de la biblioteca, al menos desde dos semanas antes del inicio de los exámenes, de lunes a domingo de 9h a 20h (incluidos sábados y domingos).
- Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo de 48 horas.
- Disponer en la biblioteca de la bibliografía básica de todas las asignaturas de Grados y Curso de Acceso que se tutorizan en el centro. 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.

Al conocer ya los resultados de los cuestionarios de valoración de los servicios del centro asociado, se completa la información dada en el primer informe de seguimiento:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
El fondo bibliográfico (impreso y digitalizado) es suficiente y adecuado (ítem 15)	70.80% / (media de los centros participantes 72.60%)	72.99% / (media de los centros participantes 73.62%)	77.53% / (media de los centros participantes 80,74%)
El servicio de préstamo interbibliotecario es satisfactorio (ítem 16)	88.50% / (media de los centros participantes 86.70%)	89,31% / (media de los centros participantes 87.62%)	89.13% / (media de los centros participantes 91.58%)
El número de puestos de lectura y consulta en sala es suficiente (ítem 17)	60.71% / (media de los centros participantes 70.41%)	63.70% / (media de los centros participantes 74.28%)	73.12% / (media de los centros participantes 79.06%)
La ergonomía es adecuada (ítem 18)	70.80% / (media de los centros participantes 74.52%)	68.38% / (media de los centros participantes 76.79%)	78.26% / (media de los centros participantes 76.99%)
El trato ofrecido por el personal de la biblioteca es satisfactorio (ítem 19)	91.23% / (media de los centros participantes 93.78%)	96,35% / (media de los centros participantes 95.04%)	95.74% / (media de los centros participantes 96.07%)
Globalmente estoy satisfecho con la biblioteca de mi centro (ítem 23)	83,46 / (media de los centros participantes 86,09%)	83,87% / (media de los centros participantes 84,80%)	86,84% / (media de los centros participantes 89.31%)

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SEVICIOS	ISCGE Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 2 de 7 Responsable: Director/S.Docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

Durante el segundo cuatrimestre el centro ha cumplido con los compromisos manifestados y no ha habido ninguna comunicación al buzón de sugerencias relacionada con el servicio de biblioteca.

2- Tutorías:

El centro mantiene en su carta de servicios para el curso 2015-2016 los siguientes compromisos:

- Emitir y grabar mediante aulas AVIP, el 100% de las clases tutorías de las asignaturas de Grado que se tutorizan, el 100% de las materias del Curso de Acceso que se tutorizan, y el 100% de los idiomas impartidos mediante el Centro Universitario de Idiomas a Distancia (CUID).
- Desarrollar en las clases tutorías los contenidos, de mayor dificultad, y, al menos, el 80% del programa completo establecido por el equipo docente de cada asignatura o materia.
- Resolver dudas y cuestiones académicas de los estudiantes en las clases tutorías presenciales y en el foro de tutoría del curso virtual antes de la siguiente sesión presencial.
- Publicar en el foro de tutoría de cada asignatura y/o en la Web del Centro, al menos el 95%, de los planes tutoriales elaborados por los profesores tutores de las asignaturas que disponen de clases-tutorías.
- Realizar valoraciones de manejo de conocimiento, al menos una vez por cuatrimestre en cada asignatura, previas a las pruebas presenciales, y orientar sobre el ajuste del aprendizaje.
- Corregir todas las PEC's asignadas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del EEES.
- Informar, 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.
- Facilitar la realización de las prácticas de laboratorio y de Informática obligatorias en el Centro a todos los estudiantes afectados en un horario flexible y adaptado a sus diversas obligaciones.
- Facilitar el acceso de los estudiantes de las prácticas profesionales/practicum en instituciones, organizaciones y empresas del entorno.

Durante el segundo cuatrimestre se han emitido y grabado el 100% de las asignaturas de grados, Curso de Acceso y CUID que tutoriza el centro. Se han ofrecido en las modalidades presencial, Internet en directo (webconferencia, streaming, videoconferencia) e Internet en diferido. Se han ampliado las tutorías de los grados de ciencias e informática con la posibilidad de utilizar tutorías del curso anterior y ampliar el número de ejercicios prácticos que se realizan en algunas asignaturas de los grados mencionados con las tutorías programadas para el curso 2015-2016.

Los estudiantes disponen de las grabaciones de las tutorías en un muy breve espacio de tiempo desde su realización. Se ha implicado en esta labor Pas de la sede de Mallorca, previamente formado.

El total de tutorías realizadas por el centro durante el segundo cuatrimestre ha sido de 3.839 (565 en el Curso de Acceso, 3.129 en Grado y 145 CUID) y las grabaciones de las tutorías han contado con un total de visitas de 448.291 (83.342 en el Curso de Acceso, 362.135 en Grado y 2.814 en CUID). Se ha mantenido la programación inicial establecida en el 100% de los casos en Grados, Curso de Acceso y en CUID.

Se han realizado un total de 294 Planes tutoriales de los 297 que se esperaban lo que supone un grado de cumplimiento del 98.99%. Todos los planes tutoriales entregados se han puesto a disposición de los estudiantes.

Las Pruebas de Evaluación Continua del segundo cuatrimestre propuestas por los equipos docentes de

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SEVICIOS	ISCGE Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 3 de 7 Responsable: Director/S.Docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

las correspondientes asignaturas han sido corregidas por los Profesores-Tutores que tienen asignada esta tarea en un porcentaje del 100%.

Cualquier incidencia que haya afectado a la realización de una tutoría ha sido publicada en la página web del centro tan pronto como se ha tenido conocimiento de la misma y, además, se ha remitido un correo electrónico a los alumnos informando de esa incidencia.

Durante el segundo cuatrimestre, todos los alumnos que han tenido que realizar prácticas obligatorias de laboratorio en el Centro han contado con un horario flexible que les ha permitido llevarlas a cabo. Se ha seguido contando con la posibilidad de que los estudiantes pudiesen inscribirse a través de la página web, como puede comprobarse en la siguiente dirección: <http://www.uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/horarios-practicas/>

El centro ha seguido cumplimentado todo lo relacionado con este punto en la aplicación de qinnova de prácticas profesionales y de prácticas de laboratorio.

3- Extensión / Verano:

- Desarrollar, semanalmente, salvo festivos y periodo de exámenes, actividades de Extensión universitaria en las modalidades: presencial, por internet en directo y por internet en diferido.
- Publicar en las web del centro y mediante el programa webex las actividades a desarrollar con una antelación mínima de uno/dos meses de su inicio.
- Impartir cursos 0 online, de aquellas asignaturas que ofrecen especial dificultad al estudiante. Al menos de seis áreas de conocimiento.
- Impartir, al menos, un curso Sénior, para personas mayores de 55 años, en el ámbito de la informática o de otros temas de interés.

Durante el segundo cuatrimestre se han realizado un total de 26 Cursos de Extensión Universitaria en las tres modalidades con un número de alumnos del 3.252¹ y los interesados han contado con la información sobre la oferta en la página web del centro con una antelación mínima de uno/dos meses de su inicio.

En el curso 14-15 los estudiantes puntuaron la oferta de cursos de extensión del centro con un 88,14 sobre una media de 78,03. El objetivo fijado en el CMI para el 2016 es de 88%, tras el resultado del 2015 de 84,8%

Los resultados de los cuestionarios de satisfacción de los servicios del centro muestran estos datos:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
La oferta de cursos de extensión universitaria (conferencias, jornadas, cursos, etc.) es suficiente (ítem 38)	89.90% / (media de los centros participantes 80.23%)	88.14% / (media de los centros participantes 78.03%)	91.58 / (media de los centros participantes 78.67%)

Dentro del Programa de Acogida, hay que volver a hablar en este segundo cuatrimestre de los Cursos 0,

¹ Informe de Seguimiento Extensión Universitaria, julio 2016.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SEVICIOS	ISCGE Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 4 de 7 Responsable: Director/S.Docente
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

ya que el centro volvió a abrir la matrícula de algunos de estos cursos al inicio de este segundo cuatrimestre. En el siguiente cuadro se muestra la evolución global²:

Cursos 0 realizados	alumnos matriculados 13-14	alumnos matriculados 14-15	alumnos matriculados 15-16
Física	52	57	51
Química	32	29	25+4
Introducción al dibujo asistido por ordenador	29	32	26+136
Estadística aplicada las ciencias sociales	42	54	38+101
Análisis matemático	61	37	36
Álgebra	61	39	29
Contabilidad	-----	43	32+10
Introducción Programación Java	-----	64	33
Biología	-----	-----	38
Nº total de estudiantes matriculados	277	355	559

4- Librería:

- Disponer en la librería de los libros editados por la UNED y por editoriales privadas, en el plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente.

La valoración de los estudiantes del servicio de librería se recoge en los cuestionarios de satisfacción de los servicios del centro con los siguientes resultados:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
El servicio de librería donde adquirir los textos de la bibliografía básica es satisfactorio (ítem 32)	80.30% / (media de los centros participantes 85.39%)	87.16% / (media de los centros participantes 88.45%)	90.18% / (media de los centros participantes 93.47%)

El centro sigue ofreciendo la posibilidad de realizar los pedidos de manera online a través de su página web, así como el pago correspondiente y cuenta con un amplio horario de recogida de los pedidos que intenta facilitar los trámites a los usuarios del servicio.

Como novedad, el Equipo de Mejora ha estado trabajando en los últimos meses del curso en la acción de mejora para librería consistente en la librería virtual. Esta opción estará totalmente operativa al principio del curso 2016-2017.

5- Recursos tecnológicos:

- Disponer de ordenadores operativos de libre uso, de lunes a viernes en horario de 9,00 a 13,00 y de

² La columna que contiene dos números es la que se corresponde con los matriculados en cada uno de los cuatrimestres.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SEVICIOS	ISCGE Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 5 de 7 Responsable: Director/S.Docente
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

16,30 a 20,00; así como acceso wifi, con contraseña, en todas las instalaciones del Centro.

El centro se ha fijado para el 2016 un objetivo de 80% tras haber obtenido en el curso 2014-2015 un resultado del 75.8%.

En los cuestionarios de satisfacción por ítem, la evolución de los resultados se refleja en este cuadro:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Los recursos tecnológicos (...) son satisfactorios (ítem 26)	71,94 / (media de los centros participantes 74,30%)	65 / (media de los centros participantes 73,17%)	78.26% / (media de los centros participantes 76.83%)

Este incremento de la satisfacción tan significativo puede atribuirse a la renovación íntegra de los ordenadores del aula de informática y actualización de los ordenadores de biblioteca. Así mismo la incorporación de torretas de enchufes en la biblioteca y actualización de conexión wifi. Recordemos que también podemos englobar dentro de los recursos tecnológicos todo aquello relacionado con las aulas AVIP que utiliza el centro. En este sentido la inversión prevista para el curso 2015-2016 es de 18.000 euros³.

El resultado del CMI para la satisfacción de los estudiantes con las aulas AVIP fue de 91,3% y el centro se ha fijado un objetivo para el 2016 del 92%.

Recordemos que el centro cuenta con las aulas AVIP que se detallan a continuación:

NÚMERO DE AULAS DE UN SOLO TIPO	AVIP 1	AVIP 1+	AVIP 2+
MALLORCA	2	11	5
MENORCA	0	1	2
IBIZA	0	1	2

Además de las aulas descritas anteriormente, el centro cuenta con otras aulas en que se combinan distintos tipos en función de las necesidades específicas:

NÚMERO DE AULAS QUE COMBINAN VARIOS TIPOS	AVIP 1 AVIP 1+ AVIP 2+	AVIP 1 AVIP 1+	AVIP 1 AVIP 2+
MALLORCA	3	0	4
MENORCA	0	2	0
IBIZA	1	0	1

Respecto a esta información pueden añadirse ya las valoraciones de los estudiantes, aparecidas en los cuestionarios de satisfacción del curso 2015-2016, en comparación con cursos anteriores:

³ Plan de gestión 2015-2016 y Plan tecnológico 2015-2016.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SEVICIOS	ISCGE Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 6 de 7 Responsable: Director/S.Docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Las aulas AVIP se adaptan a mis necesidades (ítem 28)	93.75% / (media de los centros participantes 85.85%)	91.30% / (media de los centros participantes 86.14%)	93.67 / (media de los centros participantes 84.37%)

6- Respecto al compromiso de proporcionar información y orientación académica correcta y clara, respetando la confidencialidad de los datos personales, el centro cuenta con PAS y Personal colaborador que se ha formado adecuadamente para cumplir su labor de atención al cliente y conoce y aplica todo lo referente a la Protección de datos estipulado en la ley correspondiente⁴.

7- El compromiso de gestionar encuestas de satisfacción de estudios reglados y no reglados a través de la web de la UNED y de la plataforma webex, queda suficientemente acreditado en el presente informe ya que la mayoría de los datos que aparecen en él tienen como origen las fuentes mencionadas.

B) INTANGIBLES

Aunque no aparezca de forma explícita en la Carta de Servicios 2015-2016, el centro sigue trabajando en la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la fiabilidad y la empatía en la relación que nos han llevado a alcanzar altos grados de satisfacción entre los estudiantes.

Así en los resultados de los cuestionarios de satisfacción con los servicios del centro encontramos el siguiente resultado:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
En general estoy satisfecho/a con el funcionamiento y los servicios que presta el centro asociado (ítem 41)	91.89% / (media de los centros participantes 90.75%)	92.17% / (media de los centros participantes 91.31%)	94.40% / (media de los centros participantes 92.47%)

Conclusión

El seguimiento y revisión, mediante los informes oportunos, de los compromisos de la Carta de Servicios nos permite conocer tanto las posibles desviaciones negativas para poderlas corregir como las

⁴ Sesiones formativas e informativas desarrolladas con carácter obligatorio por el centro.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SEVICIOS	ISCGE Nº de Informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 7 de 7 Responsable: Director/S.Docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

positivas que servirán para el establecimiento de los compromisos y los objetivos que se pretendan alcanzar en la próxima Carta de Servicios que se elabore.