

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: SEGUNDO, JUNIO 2017 Página 1 de 7 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

## Introducción

Se realiza en este segundo informe el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios edición 6, versión 2 (de octubre de 2016) durante el segundo cuatrimestre del curso 2016-2017.

Se recuerda que con los datos obtenidos<sup>1</sup> y tras su análisis el centro determina los compromisos de la Carta de servicios del curso 2017-2018.

Hay que recordar que de 16 de los 20 compromisos el centro puede obtener los datos directamente. Para el resto hay que contar con los datos de los cuestionarios de satisfacción que cumplimentan los estudiantes.

## Desarrollo

Como en cursos anteriores, la redacción de este informe sigue el formato habitual, en el que se agrupan aquellos compromisos que pertenecen a un mismo proceso. Como novedad, en este informe los compromisos aparecen numerados para que sea más fácil su identificación, aunque en la Carta de Servicios del centro no aparezcan de esta forma.

Como hay compromisos que se encuentran también especificados en el Plan de Gestión o en los distintos planes de área, los resultados de los mismos son analizados en los informes de seguimiento correspondientes.

### A) TANGIBLES

#### Compromisos relacionados con 1.2.1 Imagen y difusión externa:

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.

En la segunda parte del curso académico no se han realizado nuevas versiones de las ediciones publicadas en septiembre/octubre, ni se han gestado nuevas publicaciones. Con todo se ha cumplido el compromiso adquirido.

#### Compromisos relacionados con 2.1. Relación con estudiantes:

<sup>1</sup> Los datos son trasladados a los documentos: 3.2.3. RCGE Registro interno de cumplimiento de compromisos CS ed6, v,2 y 3.2.3. RCGE Registro público cumplimiento Compromisos Carta de Servicios, que se incorpora en la página web del centro <http://www.uned-illesbalears.net/calidad/carta-de-servicios/>

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: SEGUNDO, JUNIO 2017 Página 2 de 7 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

Se sitúan en este punto los compromisos que se relacionan con los procesos específicos Matriculación (2.1.1.), Acogida de estudiantes (2.1.2) y Participación de estudiantes (2.1.4.):

2.-Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas. 100% de las personas atendidas.

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. 90% las sesiones de acogida que el Centro y las Aulas me proporcionan al inicio del curso han facilitado mi adaptación a las nuevas actividades académicas.

4-. Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 8 Cursos 0 por curso académico.

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.

Respecto al **compromiso nº2**, para el segundo periodo de matrícula el Centro y las Aulas ofrecieron apoyo para cumplimentar su matrícula con el asesoramiento del personal de apoyo. Las personas que fueron atendidas, tal como se recoge en el registro del seguimiento del compromiso del mes de abril fue:

Mallorca	Menorca	Ibiza	Total
4	6	11	21

En cuanto al **compromiso nº 3**, aunque el compromiso se refiere a las sesiones de acogida “al inicio de curso”, las Aulas ofrecieron **una sesión adicional en cada una de las sedes**, atendiendo a la demanda de las nuevas personas matriculadas. Al igual que en primer cuatrimestre estas sesiones se gestionaron a través del programa webex.

En cuanto al **compromiso nº4**, durante este curso también se ha ofrecido la posibilidad de realizar Cursos 0 durante el segundo cuatrimestre, dado el resultado obtenido en el curso anterior.

Para el segundo cuatrimestre los Cursos 0 programados han sido 5 y en el cuadro comparativo se muestran los que sí se realizaron durante el curso 15-16 y los más específicos del curso 16-17:

Cursos 0 realizados (segundo cuatrimestre)	Alumnos matriculados	
	2015-2016 <sup>2</sup>	2016-2017
Química (2015-2016)	4	
Estadística aplicada las ciencias sociales (2015-2016)	101	
Estadística para estudiantes de Educación		98
Estadística para estudiantes de Turismo		30

<sup>2</sup> De aquellos cursos que se ofrecieron también el primer cuatrimestre, solo se computan ahora los estudiantes matriculados en el segundo cuatrimestre

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: SEGUNDO, JUNIO 2017 Página 3 de 7 Responsable: Director / S. docente
		<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>

Estadística para estudiantes de Economía /ADE		102
Contabilidad para estudiantes de turismo	10	33
Introducción práctica de Programación Java	136	202
<b>Nº total de matrículas en el segundo cuatrimestre</b>	<b>251</b>	<b>465</b>

Puede comprobarse que, en aquellos cursos que se han modificado para poder ofrecer una formación más especializada, se ha aumentado el número de matrículas. El centro considera que ha sido un acierto y se plantea para el curso 2017-2018 seguir esta línea.

En total, durante el primer cuatrimestre se ofrecieron 10 Cursos<sup>0</sup> que, unidos a los 5 que se ofrecidos en el segundo cuatrimestre, dan un resultado de 15 frente a los 8 que especificaba el compromiso.

Si se compara el número de estudiantes que siguieron los Cursos 0, primer y segundo cuatrimestre, en el curso 2015-2016 con los que matriculados en el curso 2016-2017, primer y segundo cuatrimestre, los resultados muestran lo siguiente:

<b>Cursos 0 realizados (todo el curso)</b>	<b>alumnos matriculados 15-16</b>	<b>Alumnos matriculados 16-17</b>
Física	51	89
Química	29	33
Introducción al dibujo asistido por ordenador	26	37
Estadística aplicada las ciencias sociales	139	100
Estadística para estudiantes de educación	----	98
Estadística para estudiantes de Turismo	----	30
Estadística para estudiantes de Economía / ADE	----	102
Análisis matemático	36	64 <sup>3</sup>
Álgebra	29	104
Contabilidad	42	66
Contabilidad para estudiantes de Turismo	----	33
Introducción Programación Java	169	217
Biología	38	140
Cálculo para Ingenieros	----	52
<b>Nº total de matrículas (primer y segundo cuatrimestre)</b>	<b>559</b>	<b>1.165</b>

El compromiso nº6 puede seguirse en 2.1.4. *ISCCCL A/Q/S estudiantes*, correspondiente al segundo semestre de 2016. Se recuerda que desde enero el centro cambio el documento de registro para adaptarlo a las exigencias del nivel consolidación.

<sup>3</sup> Por un error de transcripción en el primer informe del seguimiento aparecieron computados 61matrículas en este curso.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: SEGUNDO, JUNIO 2017 Página 4 de 7 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

Durante los meses de febrero a junio, ambos inclusive, se han recibido un total de 11 quejas, sugerencias y reclamaciones no habituales que han sido atendidas y respondidas en un plazo inferior a los 10 días establecidos en el compromiso, ya que ha oscilado entre uno y nueve días.

Todos los compromisos de este apartado han cumplido con el objetivo establecido.

### Compromisos relacionados con 2.2. Enseñanza aprendizaje:

Se engloban en este apartado los compromisos relacionados con:

2.2.1. Realización de tutorías

2.2.2. Realización de Prácticas Profesionales y Laboratorio

2.3.2. Pruebas presenciales

5-. Comunicar a través de la Web del Centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías. 90% dispongo de la información de las actividades del Centro y de las Aulas y de los cambios que se producen en el momento en que lo necesito.

7- . Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro. 95% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban).

8-. Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases 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. 97% de los PATs disponibles en el foro de tutoría.

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.

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.

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.

13-. Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en un curso académico.

Como en el primer informe de seguimiento, los compromisos 5, 7, 8, 9 y 10 se analizan en el informe del Plan de Gestión. A pesar de este hecho, resumimos la evolución de estos compromisos:

Compromiso nº 5: todas las incidencias relacionadas con cambios de horario sobre los establecidos para la impartición de tutorías han sido comunicados a través de la página web del centro y además se ha remitido un correo electrónico a los estudiantes implicados. Durante el segundo cuatrimestre se han producido un total de 201 incidencias relacionadas con los cambios y recuperaciones de las clases tutorías programadas. En el total del curso han sido 428. Todas

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: SEGUNDO, JUNIO 2017 Página 5 de 7 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

ellas han sido comunicadas a través de la página web del centro y mediante envío de correo electrónico a los estudiantes afectados.

Respecto al Compromiso nº 7, se ha conseguido un resultado del 98,19% (Objetivo 95%) de tutorías desarrolladas mediante aulas AVIP.

El resultado obtenido para el compromiso nº 8, realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso, cuyo objetivo también es 95%, ha sido del 95.5%.

Compromiso 9: Tanto en el primer como en el segundo cuatrimestre se han publicado en el foro grupo de tutoría el 100% de los Planes de Acción tutorial elaborados por el profesorado tutor del centro y de las aulas.

Por lo que respecta a los estudiantes que han realizado **prácticas de laboratorio** (compromiso nº11) en distintos turnos durante el segundo cuatrimestre han sido 58, personas no todas diferentes (hay estudiantes que realizan prácticas en más de una asignatura). Los de informática han sido de 37 (personas no diferentes).

El 100% de las peticiones recibidas han sido aceptadas.

El número de estudiantes que han accedido a **prácticas profesionales** (nº12) ha sido de 14.

Sobre el compromiso nº13, desarrollo de pruebas presenciales, hay que decir que en esta segunda convocatoria del mes de junio, tanto en la primera como en la segunda semana, no se ha registrado incidencia alguna, ni en el centro ni en las aulas.

En el cómputo global de incidencias que aparecen en el compromiso, seguimos con el resultado del primer cuatrimestre 3/15 de las que pueden darse en un curso.

#### Compromisos relacionados con 2.3.1. COIE

14-. Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas. 2,5h de atención al público.

Al igual que para el primer cuatrimestre, un certificado avala el horario de atención al público del COIE del CA.

El número de personas que han solicitado atención académica y profesional a través del COIE y que han sido atendidas en su totalidad asciende, durante al segundo cuatrimestre, a 92. En total han sido atendidas 273 personas.

#### Compromisos relacionados con 2.4.1. Cursos en el centro: Extensión universitaria, Cursos de verano:

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.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: SEGUNDO, JUNIO 2017 Página 6 de 7 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

En relación a este compromiso puede consultarse tanto el *ISCDI Informe de seguimiento del Plan de Gestión*, de enero 2017 como el *ISCLL Informe de seguimiento del Plan de Extensión*, julio 2017.

Desde febrero a junio se han desarrollado un total de 34 cursos de extensión en las instalaciones del centro y de las aulas. Todos ellos en las tres modalidades y mediante aulas AVIP.

El objetivo se ha cumplido en un 100%.

#### Compromisos relacionados con 3.3.1. Tecnología:

19-. Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general. 90% de estudiantes satisfechos con la web del centro.

20-. Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas y disponer de ordenadores de libre uso. 78% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos.

La Web del centro se ha actualizado diariamente incorporando los enlaces de las grabaciones de todas las clases tutorías emitidas y grabadas mediante aulas AVIP. Así mismo se ha actualizado semanalmente la oferta de cursos de extensión y se han introducido aquellas noticias de actualidad generadas por el centro. El número de días en los que se han llevado a cabo actualizaciones ha oscilado entre doce y catorce durante los meses de febrero a junio, ambos inclusive, sin que haya habido ninguna incidencia de información pendiente de actualizar.

Durante el primer semestre del año, las visitas a la página web del centro han crecido más del 70%.

Se ha mantenido el acceso de wifi a todas las instalaciones del centro y de las Aulas. La única incidencia registrada en el cuatrimestre se ha producido en el centro de Mallorca durante el periodo de exámenes por una limitación en el número de dispositivos que se pueden conectar a la vez. El dispositivo fue sustituido por otro nuevo y no se han registrado nuevas incidencias.

#### Compromisos relacionados con 4.2.1. Biblioteca:

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.

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. 87% el servicio de préstamo bibliotecario es satisfactorio.

En relación con el nº16, desde el 2 de mayo hasta el 9 de junio el centro mantuvo la biblioteca abierta en un horario de 9:00h a 21:00h, incluidos sábados y festivos. Como en el registro del primer cuatrimestre, un certificado avala el horario de apertura.

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: SEGUNDO, JUNIO 2017 Página 7 de 7 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

La gestión el préstamo bibliotecario (nº17) puede consultarse en el *ISCCCL Informe de seguimiento del Plan de mejora de estudiantes*. Durante el segundo cuatrimestre Todas las personas que han solicitado préstamos de libros, en total 1.044 peticiones, han sido atendidas en un plazo inferior a 48h.

Durante todo el curso las peticiones de préstamos de libros han ascendido a 2.532.

#### Compromisos relacionados con 4.2.2. Librería:

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.

El centro, mediante la nueva web de librería, ha ofrecido un servicio de mayor calidad por el método online establecido de reserva, encargo y compra. Así como la distribución de material didáctico al domicilio del estudiante. De los 132 pedidos recibidos desde febrero a junio, ambos inclusive, se han registrado dos incidencias: una relacionada con una devolución por duplicidad en el servicio y otra por un plazo superior al establecido.

El total de incidencias en el curso académico, cuatro, sobre el total de 603 pedidos ha permitido cumplir el objetivo establecido.

#### **B) INTANGIBLES**

Se sigue contando con la fiabilidad y profesionalidad de las personas que integran el centro y las aulas para proporcionar con la calidad requerida los servicios con los que se ha comprometido el centro en su Carta de Servicios.

#### **Conclusión**

De la recogida de datos del Centro y de las Aulas, se confirma que de los 16 compromisos analizados, en todos ellos se ha cumplido el objetivo establecido en la carta de servicios. El centro dispone de registros internos que demuestran los resultados de las mediciones expuestas.

Dados los cambios que ha experimentado la Oficina de Tratamiento de la Información de la UNED en suministrar a los centros asociados otros indicadores de las encuestas de satisfacción, desde el Centro se considera adecuado cambiar los indicadores de los cuatro compromisos que dependen actualmente de la percepción de los estudiantes.