

Introducción

Se realiza en este primer 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 dos semanas antes del inicio de los exámenes, de lunes a domingo de 9h a 20h, incluidos sábados y domingo.
- 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.

Los resultados de las encuestas de satisfacción por ítems el 14-15 muestran estos resultados:

- El fondo bibliográfico (impreso y digitalizado) es suficiente y adecuado = 72,99, sobre una media de 73,62
- El servicio de préstamo interbibliotecario es satisfactorio = 89,31, sobre una media de 87,62.
- Globalmente estoy satisfecho con la biblioteca del centro: = 83,87, sobre una media de 84,80.

Durante el primer cuatrimestre el centro ha cumplido con los compromisos manifestados y solamente una de las comunicaciones en el buzón se refería al fondo bibliográfico. Un estudiante solicitó un libro y, en el momento de realizar su solicitud el libro no se encontraba en la biblioteca (que cuenta con dos ejemplares) porque uno estaba en préstamo y el otro no había sido devuelto en plazo por el estudiante que lo había solicitado con anterioridad a la petición realizada.¹

El centro espera poder alcanzar el objetivo previsto para el 2016 y está trabajando en conseguirlo con la puesta en marcha de distintas mejoras².

¹ Consúltase **Informe de Seguimiento Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**, junio a diciembre 2015.

² **Informe de Seguimiento Plan Mejora Estudiantes**, enero 2016.



LES ILLES
BALEARS

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Nº de informe: PRIMERO
Fecha: 31 DE ENERO 2016
Curso: 2015-2016
Autor: Coordinador Calidad

CARTA DE SERVICIOS

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.

La valoración en las encuestas de satisfacción de los estudiantes en el ítem “Globalmente estoy satisfecho con los servicios administrativos y **académicos** del Centro Asociado” fue de 94,12, sobre una media de los centros participantes del 93,76.

Durante el primer cuatrimestre se han emitido y grabado el 100% de las asignaturas de grados, Curso de Acceso y CUID que tutoriza el centro. Se ofrecen 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.



LES ILLES
BALEARS

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Nº de informe: PRIMERO
Fecha: 31 DE ENERO 2016
Curso: 2015-2016
Autor: Coordinador Calidad

CARTA DE SERVICIOS

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 primer cuatrimestre ha sido de 3752, y las grabaciones de las tutorías han contado con 490.995 visitas. Se ha mantenido la programación inicial establecida en el 100% de los casos en Grados y Curso de Acceso y en el 98.03% de los casos en CUID.

Se han realizado un total de 334 Planes tutoriales de los 335 que se esperaban lo que supone un grado de cumplimiento del 99,70%, dato superior al 98'31% alcanzado en el curso 2014-2015. De los elaborados, se han puesto a disposición de los alumnos un total 330 lo que representa el 98,51% superior al 96'27% del curso anterior.

Las Pruebas de Evaluación Continua del primer cuatrimestre propuestas por los equipos docentes de las correspondientes asignaturas han sido corregidas por los Profesores-Tutores que tienen asignada esta tarea en un porcentaje del 100%. El porcentaje del cumplimiento del compromiso en el 13-14 fue de 96,5%.

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 primer 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. Como novedad para este curso, el Equipo de Mejora estuvo trabajando en una nueva ficha de cumplimentación de datos para poder disponer de todo lo necesario para la aplicación, ya que se comprobó el curso pasado que en muchos casos las fichas de que se disponían no permitían rellenar todos los campos. Los alumnos tienen la ficha a su disposición en la página web del centro junto a cada uno de los grados que cuentan con estas prácticas.

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 primer cuatrimestre se han realizado un total de 36 Cursos de Extensión Universitaria en las tres modalidades con un número de alumnos del 4.623³ 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%



Dentro del Programa de Acogida, se han impartido un total de 9 Cursos 0 en el periodo comprendido entre el 15 de octubre y el 30 de noviembre (un curso más que en el 2014-2015) con los siguientes resultados de matriculación:

Cursos 0 realizados	Alumnos matriculados		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Física	52	57	51
Química	32	29	25
Intro. al dibujo asistido por ordenador	29	32	26
Estadística para las ciencias sociales	42	54	38
Análisis matemático	61	37	36
Álgebra	61	39	29
Contabilidad	---	43	32
Introducción Programación Java	---	64	33
Biología	---	---	38

El centro ha decidido volver a abrir la matriculación para la realización de algunos de estos cursos al inicio del segundo cuatrimestre ya que algunas de las materias que suelen presentar dificultad para los estudiantes están programadas para este período lectivo. Los resultados de esta iniciativa se conocerán en los informes correspondientes al segundo cuatrimestre.

En cuanto al Curso Senior, el centro ha realizado, de forma colaborativa entre las sedes de Menorca e Ibiza y de carácter gratuito, un curso sobre crecimiento personal que se ha desarrollado mediante videoconferencia y con asistentes presenciales en ambas islas que ha contado con una inscripción de 18 personas.

³ Informe de Seguimiento Extensión Universitaria, enero 2016.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	Nº de informe: PRIMERO Fecha: 31 DE ENERO 2016 Curso: 2015-2016 Autor: Coordinador Calidad
CARTA DE SERVICIOS			

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 encuesta de satisfacción del curso 2014-2015 proporcionó el siguiente dato a la pregunta "El servicio de librería/s donde adquirir los textos de la bibliografía básica es satisfactorio" = 87,16 sobre una media de 88,45.

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.

El personal que atiende la librería es altamente profesional y, para poder evitar cualquier circunstancia derivada de la ausencia de ese personal, el centro procedió a formar adecuadamente a otras personas que pudiesen gestionar el servicio en circunstancias sobrevenidas.

5- Recursos tecnológicos:

- Disponer de ordenadores operativos de libre uso, de lunes a viernes en horario de 9,00 a 13,00 y de 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%. Los resultados que proporcionaron las encuestas de satisfacción del 14-15 sobre los recursos tecnológicos fue del 65%, por lo que se espera poder aumentar el porcentaje de satisfacción, si bien es cierto que, en muchas ocasiones, la idea que tienen los estudiantes sobre los recursos tecnológicos no son las mismas que pueden proporcionar los centros⁴.



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 euros⁵.

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%.

- #### 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

⁴ Informe de Seguimiento Plan Mejora Estudiantes, enero 2016.

⁵ Plan de gestión 2015-2016 y Plan tecnológico 2015-2016.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	Nº de informe: PRIMERO Fecha: 31 DE ENERO 2016 Curso: 2015-2016 Autor: Coordinador Calidad
CARTA DE SERVICIOS			

Protección de datos estipulado en la ley correspondiente⁶.

- 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. El 92,17% de satisfacción general con el centro sobre una media del 91,31 obtenido en las últimas encuestas de satisfacción del curso 2014-2015 nos empuja a seguir en la línea y a mejorar en todo aquello que permita mantener, si no a aumentar, estos resultados.

Pero también se considera necesario mantener el buen clima de trabajo colaborativo que ha hecho que el 100% del PAS y el 99,1% de profesores-tutores estén satisfechos de trabajar en el centro.

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 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.

Se comprueba el cumplimiento de los objetivos para esta edición, en este primer periodo de seguimiento y de revisión.

⁶ Sesiones formativas e informativas desarrolladas con carácter obligatorio por el centro.