

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 1 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

## Introducción

Se analizan en el presente informe las acciones llevadas a cabo desde febrero para la consecución de los objetivos que aparecen en el Plan de Gestión 2015-2016 y los resultados de que se dispone en el momento de realizar esta revisión. Se recuerda que todos los objetivos especificados en el Plan cuentan con revisión en este segundo informe exceptuando las del apartado Calidad, Tecnología, Recursos: superación de la auditoría de Mantenimiento nivel 1 y el mantenimiento del 28% de ingresos propios/total de ingresos generados por el centro.

## Desarrollo

### ACADÉMICO

#### Objetivos

- Incrementar % satisfacción de estudiantes con tutores de Acceso (90%) (Dirección)
- Incrementar % satisfacción de estudiantes con tutores de Grado (95%) (Dirección)
- Incrementar %Variación de créditos matriculados enseñanzas oficiales (5%) (Dirección)

#### Principales acciones

- Clases tutorías a la carta de todas las asignaturas que se tutorizan en el centro de los Grados /Acceso /CUID . Ampliación en el ámbito científico. Coste ( 0 €).
- Incorporación puntual de las grabaciones de Grados /Acceso/CUID en la web del centro semanalmente. Participación del PAS.  
Coste ( 0 €).
- Disponibilidad de las clases tutorías grabadas hasta la finalización de las pruebas presenciales de septiembre. Coste ( 0 €).
- Realización de jornadas informativas y formativas explicando la metodología, acceso, emisiones directo, diferido, plataforma aLF (grabaciones jornadas). Coste (0 €).

#### Resultados

Llegados a final del segundo cuatrimestre ya pueden analizarse algunos resultados aparecidos en el CMI y en los cuestionarios de satisfacción respecto a los objetivos fijados por el centro para el 2016.


Antes del análisis es necesario exponer las acciones desarrolladas durante el segundo cuatrimestre para conseguirlos.

Se han seguido realizando clases tutorías a la carta de todas las asignaturas de los Grados / Acceso /CUID que tutoriza el centro. Se han seguido ofreciendo en las modalidades: presencial, Internet en directo (Webconferencia o Streaming –videoconferencia-) e Internet en diferido.

En cuanto al número de tutorías grabadas en el segundo cuatrimestre, este se ha ampliado tras la decisión tomada<sup>1</sup> para que tutorías del curso de Acceso del centro de Mallorca, que hasta entonces no se grababan por contar con un número considerable de estudiantes presenciales en el aula, pasasen a

---

<sup>1</sup> La evolución de esta idea puede comprobarse en N32, 10-11-15; N37, 22-12-15...

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 2 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

grabarse para ofrecer un mejor servicio a los estudiantes que, por algún motivo, no podían asistir con regularidad al centro. Estos estudiantes, seguían las tutorías que se grababan desde las sedes de Menorca o de Ibiza, lo que provocaba que el estudiante pudiese despistarse a pesar de que los Planes Tutoriales de una misma materia sean muy regulares. El total de tutorías realizadas en el centro durante el **segundo cuatrimestre** ha sido de **3.839** distribuidas de la siguiente forma<sup>2</sup>:

		2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
GRADOS	Nº de tutorías presenciales sin emisión	225	226	289	19
	Nº de tutorías AVIP realizadas	2.596	3.105	3.136	3.110
ACCESO	Nº de tutorías presenciales sin emisión	305	192	262	63
	Nº de tutorías AVIP realizadas	299	374	329	502
CUID	Nº de tutorías presenciales sin emisión	0	0	0	12
	Nº de tutorías AVIP realizadas	129	162	151	133
<b>TOTAL</b>		<b>3.554</b>	<b>4.059</b>	<b>4.167</b>	<b>3.839</b>



Se han ampliado las tutorías en los grados de ámbito científico e informática con la utilización, por parte de algunos tutores, de grabaciones que se habían realizado en cursos anteriores y que seguían siendo útiles para el presente curso. Con esta iniciativa se ha conseguido poder ofrecer en las sesiones programadas más ejercicios prácticos que es lo que venían demandando los estudiantes.

Pueden analizarse ya los datos correspondientes a los dos cuatrimestre referidos a este tema pues, como se acordó en N11, 26-02-16, el centro quería comprobar si la propuesta, que pretendía dar respuesta a las peticiones de los estudiantes implicados que consideraban que, en algunas materias, se necesitaba la realización de un mayor número de prácticas para afianzar los conocimientos que se adquirirían y superar satisfactoriamente las pruebas presenciales correspondientes<sup>3</sup>, había tenido seguimiento y también si por parte de los estudiantes había sido bien acogida.

<sup>2</sup> Tal como consta en N36, 17-08-16 por un error en el cómputo total de las tutorías del primer cuatrimestre, el cuadro que corresponde al mismo y que aparece en el primer informe de seguimiento del Plan de Gestión de este curso 2015-2016 debe quedar como sigue:

Primer cuatrimestre		2015-2016
GRADOS	Nº de tutorías presenciales sin emisión	247
	Nº de tutorías AVIP realizadas	2.864
ACCESO	Nº de tutorías presenciales sin emisión	208
	Nº de tutorías AVIP realizadas	281
CUID	Nº de tutorías presenciales sin emisión	12
	Nº de tutorías AVIP realizadas	137
<b>TOTAL</b>		<b>3.749</b>

<sup>3</sup> Pueden comprobarse las decisiones referidas a este tema en el correspondiente informe de seguimiento (enero 2016) del PAD.

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 3 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

Como consta en el **Informe de las visitas a las grabaciones por webconferencia y videoconferencia de los cursos académicos 2012-2013, 2013-2014, 2014-2015 y 2015-2016**, el número de visitas a las grabaciones del curso 2015-2016 durante el **primer cuatrimestre** ha sido el siguiente<sup>4</sup>:

PRIMER CUATRIMESTRE	Nº Visitas a las grabaciones del curso 2015-2016	%
ACCESO	<b>126.385</b>	<b>23.62%</b>
GRADO	<b>404.400</b>	<b>75.59%</b>
CUID	<b>4.225</b>	<b>0.79%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>535.010</b>	

Si se estudia la evolución de las visitas que tuvieron las grabaciones en los cursos que se detallan en relación a las visitas que han tenido hasta el 2015-2016 nos encontramos con los siguientes datos:

PRIMER CUATRIMESTRE	Nº de visitas a las grabaciones de los cursos 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015	Nº de visitas a las grabaciones en cursos posteriores 2013-2014, 2014-2015 y 2015-2016	Nº de aumento de visitas a las grabaciones	%
Acceso	218.418	349.904	131.496	60.20%
Grado	930.863	1.745.143	814.280	87.48%
CUID	7.153	13.155	6.002	83.91%
<b>TOTAL</b>	<b>1.156.434</b>	<b>2.108.202</b>	<b>951.768</b>	



Para el segundo cuatrimestre los datos aparecen a continuación:

SEGUNDO CUATRIMESTRE	Nº Visitas a las grabaciones del curso 2015-2016	%
ACCESO	<b>83.342</b>	<b>18.59%</b>
GRADO	<b>362.135</b>	<b>80.78%</b>
CUID	<b>2.814</b>	<b>0.63%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>448.291</b>	

Si se estudia la evolución de las visitas que tuvieron las grabaciones en los cursos que se detallan en relación a las visitas que han tenido hasta el 2015-2016 nos encontramos con los siguientes datos:

---

<sup>4</sup> Los datos que aparecen en los cuadros corresponden a los publicados en la Memoria del curso del año que se menciona.

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 4 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

SEGUNDO CUATRIMESTRE	Nº de visitas a las grabaciones de los cursos 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015	Nº de visitas a las grabaciones en cursos posteriores 2013-2014, 2014-2015 y 2015-2016	Nº de aumento de visitas a las grabaciones	%
Acceso	192.752	244.410	51.658	26.80%
Grado	750.989	971.054	220.065	29.30%
CUID	9.480	11.409	1.929	20.35%
<b>TOTAL</b>	<b>953.221</b>	<b>1.226.873</b>	<b>273.652</b>	



De estas tutorías, las que específicamente fueron señaladas como utilizables para el curso 2015-2016 por los tutores en sus respectivos planes tutoriales para los **estudios de grado** fueron 498 con un total de visualizaciones de 40.307.

Se dispone ya de los resultados globales de todo el curso en cuanto a las visitas a las grabaciones en Acceso, Grado y CUID para primer y segundo cuatrimestre:

Primer Cuatrimestre	Nº total de grabaciones que se han puesto a disposición de los alumnos de los cursos 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015, en el curso académico 2015-2016.	Nº total de visitas a las grabaciones que se han puesto a disposición de los alumnos de los cursos 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015, hasta la actualidad en el curso académico 2015-2016.
<b>Acceso</b>	92	34.104
<b>Grado</b>	335	45.467
<b>CUID</b>	35	552
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>80.123</b>

Segundo Cuatrimestre	Nº total de grabaciones que se han puesto a disposición de los alumnos de los cursos 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015, en el curso académico 2015-2016.	Nº total de visitas a las grabaciones que se han puesto a disposición de los alumnos de los cursos 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 y 2014-2015, hasta la actualidad en el curso académico 2015-2016.
<b>Acceso</b>	120	36.576
<b>Grado</b>	498	40.307
<b>CUID</b>	22	334
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>77.217</b>

La consolidación y aceptación del modelo tutorías a la carta puede comprobarse fácilmente a través del número de visitas con que cuentan las grabaciones realizadas. En el siguiente cuadro se detalla la evolución correspondiente al **segundo cuatrimestre** de los años que se comparan:

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 5 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
GRADOS	141.088	301.562	308.339	362.135
ACCESO	58.166	67.229	67.352	83.342
CUID	842	7.242	1.396	2.814
<b>Total nº visitas</b> <b>SEGUNDO cuatrimestre</b>	<b>200.096</b>	<b>376.033</b>	<b>377.087</b>	<b>448.291</b>

Se recuerda que durante el curso 2014-2015 se incorporó la aplicación TablePress del Programa WordPress que facilitó la actualización de tablas en las que se incorporaban los enlaces de las grabaciones. Para el curso 2015-2016 se consideró que, para aumentar la celeridad de la acción, era necesario que el PAS de la sede de Mallorca también se implicase en esa labor, ya que hasta ese momento era tarea de las aulas/extensiones de Menorca e Ibiza la búsqueda e incorporación de los enlaces. Esta propuesta, tras la formación inicial llevada a cabo en la primera sesión de formación del PAS 15-9-15, se ha desarrollado durante todo el curso. Con esta labor colaborativa se ha ayudado a que la mayoría de las tutorías queden a disposición de los alumnos el mismo día en que se realizan. Aquellas, cuyos enlaces corresponden a emisiones por streaming que remite INTECCA una vez editados, se incorporan con posterioridad.

Las clases tutorías grabadas estarán, como en cursos anteriores, a disposición de los estudiantes hasta la finalización de las pruebas presenciales de septiembre.

De todas las tutorías programadas, el número de las que han sufrido alguna modificación respecto al horario planificado inicialmente ha sido escaso, lo que nos da un grado de cumplimiento muy elevado durante este segundo cuatrimestre. Como novedad y relacionado con el indicador del CMI “ % cumplimiento de tutorías presenciales” que mide el cumplimiento de las tutorías sobre la programación inicial de las mismas, hay que decir que el centro decidió cambiar el método de comprobación y pasar de cuatrimestral a mensual, siguiendo las indicaciones de la Guía del Nivel Consolidación, ed.1, v.2 de septiembre de 2015, en la que se recomienda control del “absentismo tutorial mensual”, relacionado con el 3.1.1. Organización docente, “Control de asistencias, cambios y recuperaciones tutoriales”, con la aplicación de un “Sistema de cambios y recuperaciones”, un “Registro de solicitud de cambios tutoriales” y el “Documento de control de asistencia, cambios y recuperaciones<sup>5</sup>”.

Se recuerda que para este segundo cuatrimestre el centro estableció un nuevo sistema<sup>6</sup> para que los tutores pudiesen informar de cualquier incidencia relacionada con las tutorías y que supusiese un cambio de horario. Para ello, la solicitud de cambio o el aviso del mismo se realizan mediante la cumplimentación del cuestionario que aparece en la página web del centro:

<http://www.uned-illesbalears.net/contactar/buzon-de-sugerencias/>

A partir de la recepción, el centro actualiza la página de incidencias (<http://www.uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/incidencias-clases-tutorias-20152016/>) y remite correo informativo a los estudiantes afectados por la incidencia.

<sup>5</sup> Todo el proceso fue objeto de varias reflexiones en las reuniones de Equipo de Dirección desde que empezaron a comprobarse los cambios que suponía el Nivel Consolidación respecto al Nivel implantación. N38, 28-12-15; N1, 4-01-16; N2, 9-01-16

<sup>6</sup> Evolución en N1, 4-01-16

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 6 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

Analizamos ahora la evolución de cumplimiento de tutorías de los cursos que se comparan:

	Curso 2014-2015		Curso 2015-2016	
	Primer cuatrimestre	Segundo cuatrimestre	Primer cuatrimestre	Segundo cuatrimestre
Grado de cumplimiento grado	93.80%	97.28%	95,15%	94,18%
Grado de cumplimiento acceso	95.44%	95.43%	94,89%	94,89%
Grado de cumplimiento CUID	95.45%	92.71%	95,39%	95,86%

El cómputo global de cumplimiento de las tutorías programadas puede comprobarse en el siguiente cuadro:

Curso de Acceso >25/45	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Total	% de cumplimiento
Núm. de tutorías programadas	489	567	1.056	94,89
Grados	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Total	% de cumplimiento
Núm. de tutorías programadas	3.111	3.129	6.240	94,65
CUID	Primer Cuatrimestre	Segundo Cuatrimestre	Total	% de cumplimiento
Núm. de tutorías programadas	152	145	297	95,63

En el primer cuatrimestre se ha cumplido el programa de las clases tutorías planificadas en un 95,11% y en el segundo cuatrimestre en un 94,35%; no obstante, la gran mayoría de las clases tutorías que han experimentado una modificación se han recuperado en el mismo mes o siguiente, cumpliéndose la actividad docente en un 99,92% y 99,95%, en el primer y segundo cuatrimestre, respectivamente.

El resultado de cumplimiento de todo el curso se sitúa en el 94.73%, muy cercano al objetivo fijado en el CMI del 95%.

Respecto a la elaboración y puesta a disposición de los Planes tutoriales, los resultados obtenidos en este **segundo cuatrimestre** se detallan a continuación:

	Curso 2014-2015 (Nº total de Planes que debían entregarse 290)		Curso 2015-2016 (Nº total de Planes que debían entregarse 297)	
	Nº de planes tutorial entregados	289	99,66%	294
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos en el grupo de tutoría correspondiente	286	98,62%	294	98.99%

Como novedad durante el 2015-2016, algunos de los Cursos 0 que programa el centro como una de las actividades de Acogida, han vuelto a abrir matrícula para el segundo cuatrimestre, ya que se pensó que

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 7 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

podía ser una manera eficaz de apoyar a aquellos estudiantes que se enfrentaban a materias que requerían una base firme.<sup>7</sup>

Con la ampliación de esta segunda matrícula los resultados de estudiantes que han seguido los Cursos 0 durante el curso 2015-2016 en comparación con los estudiantes de los dos cursos anteriores.

El incremento que ha supuesto esta ampliación de matrícula ha sido del 57.5%. Se observa que este incremento depende del acierto de haber abierto la matrícula durante el segundo cuatrimestre.

La evaluación se ve en el siguiente cuadro<sup>8</sup>:

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
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+136
Biología	-----	-----	38
<b>Nº total de estudiantes matriculados</b>	<b>277</b>	<b>355</b>	<b>559</b>

El centro considera que ha sido acertada esta acción respecto a los Cursos 0 y pretende mantenerla para el curso 2016-2017, adecuando los cursos que se programen a las necesidades formativas de los estudiantes en los cuatrimestres concretos<sup>9</sup> y realizando una programación de contenidos más específica según los grados a los que vayan destinados.

En cuanto a la última acción referente a las jornadas informativas y formativas explicando la metodología, acceso, emisiones directo, diferido, plataforma aLF (grabaciones jornadas), solo apuntar que el número de estas jornadas ha sido de 57 (31 en la sede de Mallorca y 26 en la sede de Ibiza)<sup>10</sup>.

Respecto al análisis de los cuestionarios de satisfacción con los servicios del centro respondido por estudiantes, encontramos varios ítems relacionados con este apartado:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Dispongo de la información de las actividades académicas del Centro y de los cambios que se producen en el momento que no necesito (ítem 8)	95.30% / (media de los centros participantes 90.49%)	92.98% / (media de los centros participantes 91.00%)	92.54% / (media de los centros participantes 91.40%)
Las sesiones de acogida que el centro me proporciona al inicio del curso han facilitado mi adaptación a las nuevas	87.94% / (media de los centros participantes 84.14%)	93.13% / (media de los centros participantes 86.29%)	93.13% / (media de los centros participantes 86.17%)

<sup>7</sup> N7, 6-02-16 y N8, 15-02-16.

<sup>8</sup> Las casillas en las que aparecen dos números expresan el número de matrículas en cada uno de los cuatrimestres.

<sup>9</sup> N7, 6-02-16; N8, 15-02-16 (...) Reuniones de Consejo de Centro y de Claustro de 21-06-16.

<sup>10</sup> Para los detalles concretos de esta información pueden consultarse Informe de seguimiento del Plan de Difusión, junio 2016 y Memoria del Plan de Acogida, curso 2014-2015.

	LES ILLES BALEARS	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 8 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

actividades académicas (ítem 9)			
La organización de los horarios de las tutorías es satisfactorio (ítem10)	79.73% / (media de los centros participantes 69.61%)	85.80% / (media de los centros participantes 71.60%)	89.39% / (media de los centros participantes 72.09%)
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%)

Se espera que con todas las acciones descritas anteriormente se puedan alcanzar los objetivos propuestos y de los que, por ahora, no se dispone de los resultados.

## EXTENSIÓN

### Objetivos

- Incrementar % de estudiantes satisfechos con la oferta de Extensión (88%) (Coor. Ext.)
- Mantener matrícula Extensión/Verano % Variación matrículas Extensión / Verano (1%)
- Desarrollar cursos de Extensión/Verano autosuficientes en materia económica (Coor. Ext. /Dirección). % de Cursos autosuficientes (90%)

### Principales acciones

- Emisión de todos los Cursos de Extensión y de Verano mediante las modalidades: presencial, internet en directo y en diferido. Ampliación plazo matrícula modalidad diferido Coste ( 0 €).
- Difusión de cursos de Extensión y Verano en colectivos profesionales de ámbito autonómico, nacional y extranjero (educadores, psicólogos, sanitario, servicios sociales, justicia, policial...). Coste ( 0 €).
- Seleccionar temas de ámbito local y otros que sean de especial atracción según encuestas. Coste ( 0 €).

### Resultados

Además de las acciones que se mencionaron en el primer informe de seguimiento y que también se han desarrollado durante el segundo, el centro, ha vuelto a realizar dos cursos presenciales en la sede de Menorca<sup>11</sup>.

Se ha continuado la acción de difusión de los cursos entre distintos colectivos profesionales y que se empezó durante el curso pasado como consecuencia de las acciones llevadas a cabo por el Equipo de Mejora<sup>12</sup>.

Para la difusión de los cursos de verano, tras la buena aceptación de la contratación de un banner en la prensa digital para difusión de matrícula, se ha realizado la misma acción para cursos verano, (*Última Hora*). También en la televisión autonómica **IB3**, en el programa *Notícies cap de Setmana*, emitido el 25-06-16, en una entrevista realizada al director del CA, se difundió la oferta de cursos de verano programados para esta edición (18 + 1 cursos) y las distintas modalidades en las que se ofrecen.

<sup>11</sup> Los cursos realizados han sido: *La cultura talayótica de Menorca*, de forma presencial desde la sede de Menorca, los días 22 y 23 de abril; *Fortalezas psicológicas para la prevención de problemas psicológicos infantiles*, 6 y 7 de mayo.

<sup>12</sup> Tanto extensión como librería son los procesos a través de los cuales el centro puede generar recursos propios.



		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 9 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

A partir del segundo cuatrimestre, como novedad respecto al primero, hay que decir que el centro trabajó para conseguir que todas las comunicaciones que tenían que mandar los estudiantes matriculados en un curso de extensión, en las modalidades streaming e internet en diferido, y que incluyen los formularios de identificación, las conclusiones, los resúmenes, así como del trabajo a distancia, si procede, pudiesen realizarse de forma online. Con este sistema se ha agilizado mucho todo el proceso.

Para el caso del seguimiento del curso en streaming, los matriculados encuentran las instrucciones los siguientes recordatorios:

*El primer día del curso, durante la primera hora, debe cumplimentar el siguiente formulario y enviarlo:*  
**IDENTIFICACIÓN PRIMERA JORNADA DEL CURSO**

*Durante la primera hora de curso de la segunda jornada, debe cumplimentar el siguiente formulario y enviarlo:*  
**BREVE CUESTIONARIO DEL CURSO**

En el caso de seguimiento del curso en la modalidad de diferido:

**EN EL PLAZO DE 15 DÍAS DE LA RECEPCIÓN DE LOS ENLACES DE LAS GRABACIONES DEBE CUMPLIMENTAR EL SIGUIENTE FORMULARIO Y ENVIARLO:**  
**RESÚMENES DEL CURSO DE LA MODALIDAD DE DIFERIDO**

También se han actualizado los boletines de matrícula tradicional para los cursos de extensión.

En cuanto a los cursos de verano se ha trabajado en un nuevo formato tanto para los carteles, como para los programas, los boletines de matrícula y los formularios que se cumplimentan a través de la web<sup>13</sup>.

En la página web del centro puede encontrarse toda la información necesaria.

<http://www.uned-illesbalears.net/cursos-y-actividades/cursos-verano/>

Comprobamos en el siguiente cuadro la evolución de la matrícula de los cursos de extensión durante el segundo cuatrimestre:

CURSOS DE EXTENSIÓN	2014				2015			
	Nº de cursos	Nº de alumnos	Ingresos	Gastos (1)	Nº de cursos	Nº de alumnos	Ingresos	Gastos (1)
Febrero	5	853	18.338	8.897,63	5	877	21.310	9.379,37
Marzo	8	1167	25.360	15.100,28	10	1261	27.830	15.822,68
Abril	7	799	16.820	10.604,41	7	719	16.480	11.466,00
Mayo	3	368	7.140	5.680,05	4	395	7.640	6.610,64
Junio	2	351	6.920	4.613,55	1	86	2.580	1.508,02
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>3.538</b>	<b>74.578</b>	<b>44.895,92</b>	<b>27</b>	<b>3.338</b>	<b>75.840</b>	<b>44.786,71</b>

(1) No se incluyen gastos de personal

<sup>13</sup> N19, 20-04-16, N21, 2-05-16; N22, 9-05-16

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 10 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

	2016			
CURSOS DE EXTENSIÓN	Nº de cursos	Nº de alumnos	Ingresos	Gastos (1)
Febrero	4	957	21.150	7.059,05
Marzo	7	1.260	25.960	11.820,55
Abril	13	1.218	37.990	20.419,57
Mayo	3	517	11.030	4.632,97
Junio	3	237	7.080	3.953,30
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>4.189</b>	<b>103.210</b>	<b>47.885,44</b>

(1) No se incluyen gastos de personal

En cuanto a los indicadores concretos que utiliza el centro para medir la satisfacción de los estudiantes matriculados en cursos de extensión, los resultados obtenidos en una escala sobre 5 han sido:

Nuevos indicadores	Valoración
Si ha seleccionado Streaming o Diferido, ¿qué opinión le merecen la imagen y el sonido recibidos?	3.95
Satisfacción del curso en general	4.25

Respecto a los datos de que se dispone hasta el momento relacionados con la oferta de extensión pertenecen a los cuestionarios de satisfacción de los servicios del centro:

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 78.25%)	91.58 / (media de los centros participantes 78.67%)


Más del 90% de los cursos de extensión impartidos han reportado beneficios al centro, sin considerar los gastos de personal (en concreto el 90,2%). El porcentaje de crecimiento de personas matriculadas es del 12,3%, muy superior al objetivo establecido.

Respecto a los cursos de verano, los resultados podrán analizarse más adelante, junto con los últimos datos de que se disponga y que aparecen sintetizados en la Memoria anual de actividades que publica el centro.

## CALIDAD, TECNOLOGÍA Y RECURSOS

### Objetivos

- Superar la auditoría de mantenimiento nivel 1 (Director/Secretaría docente)
- Incrementar el porcentaje alumnos satisfechos con los recursos disponibles TIC (80%) (Coo Tec/Dirección)
- Mantener un 28% los ingresos propios /total, generados por el centro (Dirección)

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 11 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

### Principales acciones

- Trabajo en equipo de la dirección del centro para superar la auditoría de mantenimiento documental y funcional. Coste (0 €)
- Instalación fibra óptica para la wifi en todos los edificios. Renovación ordenadores aula informática. Instalación de una nueva aula AVIP1 y AVIP2+. Nuevos ordenadores (18.000 €)
- Gestionar un programa formativo eficiente de Extensión y de Verano, dar servicio de librería de pedidos online y de venta presencial. Atención personalizada (0€)

### Resultados

Cuando se elaboró el informe de seguimiento del primer cuatrimestre, el centro todavía no había realizado la auditoría de mantenimiento. Ahora podemos decir que se llevó a cabo el día 28-04-14 y que el informe provisional emitido el 31 de mayo de 2016, presentaba un resultado favorable en el que no ha aparecido ninguna NO Conformidad ni tampoco ninguna Área de mejora y en el que se destacan 4 Puntos Fuertes (Estrategia –CMI–; Revisión y mejora del sistema de calidad –seguimiento de compromisos de la Carta de Servicios–; Gestión presupuestaria –seguimiento continuo del presupuesto –; y Participación – creación de equipos de mejora –). A este informe provisional el centro no presentó ninguna alegación y con fecha 20-6-2016 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado CA UNED Les Illes Balears asignado al efecto por la Cátedra de Calidad de la UNED “Ciudad de Tudela” formuló y aprobó su informe definitivo de mantenimiento de la certificación.

El centro sigue trabajando en la mejora continua y aspira a poder, a finales de año, realizar la petición formal a la Cátedra de la UNED para la evaluación de este segundo nivel de acreditación (Nivel de Consolidación).

Respecto a las otras dos acciones el centro sigue trabajando con la finalidad de aumentar la satisfacción de estudiantes con los recursos tecnológicos disponibles que en los resultados del CMI de 2015 arrojaron un porcentaje del 75,8%. El objetivo fijado para el 2016 es de 80%.

Además de las acciones detalladas en el primer informe de seguimiento, durante este segundo cuatrimestre podemos mencionar:

- En el aula/extensión de Menorca ya se cuenta con fibra óptica,
- Nuevas máquinas fotocopiadoras en los tres centros,
- Adquisición de nuevas pantallas planas y dos ordenadores portátiles,
- Nuevos equipos de videoconferencias digitales, con sus correspondientes wacom para las aulas extensiones de Menorca e Ibiza.
- Dos nuevos ordenadores para el aula/extensión de Menorca y 3 para el aula /Extensión de Ibiza.
- Nuevas impresoras

En los cuestionarios de satisfacción sobre los servicios del centro asociado:

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%)

	LES ILLES BALEARS	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 12 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

La página web del centro, incluye toda la información referida al centro y obtuvo un porcentaje de aceptación entre los usuarios del 88.7 en 2015: El objetivo fijado para el 2016 es de 89% y todavía no se dispone del resultado.

En los cuestionarios de satisfacción, la valoración se refleja en el siguiente cuadro:

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
La web del centro asociado (claridad, organización de la información, y eficacia en el uso) es satisfactoria (ítem 25)	87.05% / (media de los centros participantes 85.35%)	88.61% / (media de los centros participantes 87.53%)	93.33% / (media de los centros participantes 85.73%)

La evolución de las visitas recibidas hasta la fecha se muestra en el siguiente cuadro comparativo:

Número de visitas	2014	2015	2016
Febrero	71.609	90.707	105.336
Marzo	68.848	91.811	99.303
Abril	60.280	73.504	95.391
Mayo	77.331	89.882	115.038
<b>TOTAL</b>	<b>278.068</b>	<b>345.904</b>	<b>415.068</b>

En cuanto al objetivo de mantener los recursos propios del centro se comparan en los siguientes cuadros los ingresos obtenidos por venta de librería<sup>14</sup> durante este segundo cuatrimestre:

LIBRERÍA	2013	2014	2015	2016
<b>Febrero</b>	37.026,58	38.632,65	34.502,17	31.929,51
<b>Marzo</b>	15.876,79	9.873,16	13.499,08	11.105,91
<b>Abril</b>	3.360,87	3.003,11	2.942,50	2.848,84
<b>Mayo</b>	1.339,67	1.387,27	1.953,25	1.026,35
<b>TOTAL</b>	<b>57.603,91</b>	<b>52.896,19</b>	<b>52.897,00</b>	<b>46.910,61</b>

El centro ha difundido el servicio de librería no solo a través de la página web sino también mediante correo electrónico remitido a los estudiantes<sup>15</sup>.

Para poder tener una visión actualizada de cómo se comportan las ventas de librería, en N26, 24-08-15, se decidió realizar informes mensuales, pero desde inicios de 2016 el centro realiza un informe semanal de las ventas de librería y seguimiento de pedidos y necesidades también semanal.

<sup>14</sup> Tanto librería como extensión son los procesos a través de los cuales el centro puede generar recursos propios.

<sup>15</sup> N6, 27-01-16; N7, 6-02-16; N8, 15-02-16.

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 13 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

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%)

Durante el segundo cuatrimestre se ha seguido trabajando en dar un servicio amplio y de calidad a los estudiantes de las islas, facilitando el pago online y la recogida de libros en un amplio horario.

Durante los seis primeros meses del año el total de ventas de librería en relación a los años que se mencionan ha sido de:

LIBRERÍA	2013	2014	2015	2016
<b>TOTAL</b>	65.720,39	64.405,73	63.950,99	57.151,23

Como se considera que uno de los factores que influyen en que los ingresos por este concepto disminuyan es el de la competencia que se realiza desde otras webs de librería virtual. El centro pretende incorporar el sistema de librería virtual para el próximo curso<sup>16</sup>.

## PERSONAS, COLABORACIONES

### Objetivos

- Incrementar % de Tutores que conocen los objetivos de la función tutorial (96%) (Dirección)
- Incrementar/mantener % de Tutores/ PAS satisfechos oferta formativa (96%/100%) (Dirección)
- Incrementar % de PAS satisfechos con la comunicación interna (100%) (Dirección)

### Principales acciones

- Dar a conocer los objetivos en las jornadas formativas y publicación en la web. Coste (0 €).
- Dar respuesta a las sugerencias planteadas por el profesorado tutor. Coste (0 €).
- Utilización generalizada del e-mail/página web, para todos los usuarios, para la comunicación interna de todos los hechos relevantes. Coste (0 €).

### Resultados

Como una de las actividades propias de la función tutorial es la de realizar autoevaluaciones por parte de los tutores, el centro puso en marcha la cumplimentación del documento **Autoinforme** para el curso 2016-2017.

Estos documentos debían entregarse al final de cada uno de los cuatrimestres. Se presentan los resultados de entrega del curso en los siguientes cuadros.

<sup>16</sup> Véase informe 4.2.2. ISCSO Gestión de librería.

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 14 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

	acceso		grado	
	Nº de profesores tutores que han enviado el autoinforme	Nº de autoinformes recibidos	Nº de profesores tutores que han enviado el autoinforme	Nº de autoinformes recibidos
Primer cuatrimestre	35 (/ 35)	37 (/37 )	109 (/ 110)	281 (/284)
Segundo cuatrimestre	35 (/ 35)	39 (/39)	105 (/106)	295 (/296)

En relación con la respuesta que proporciona el centro a las sugerencias que se reciben por parte del profesorado-tutor en las distintas jornadas formativas, y atendiendo a una, especialmente repetida durante la primera jornada formativa, el centro programó un curso de actualización de conocimientos y novedades sobre las herramientas AVIP, tan necesarias para la emisión-grabación de las tutorías a la carta. El curso se realizó durante la segunda semana de las primeras pruebas presenciales.

El resultado de este curso, realizado los días 9 y 10 de febrero de 2016, se muestra en el siguiente cuadro:


Personas matriculadas (PT y Personal no docente)	59
Cuestionarios respondidos sobre la formación <sup>17</sup>	36 (86.11% totalmente correctos)
Encuestas respondidas	36
Valoración del curso por los asistentes	4.56/5

Durante este cuatrimestre se han desarrollado las segundas y terceras jornadas formativas-informativas dirigidas a profesores tutores y a personal no docente.

#### Profesorado tutor:

- Segunda jornada formativa (4-02-16): 130 matrículas (el cuestionario de la formación fue respondido por todos los asistentes y el 77.69% de los mismos presentaron el total de las preguntas correctas). El 85% de los asistentes realizaron la encuesta de carácter voluntario. El grado de satisfacción por el curso como aparece en WebEx fue de 4.34 /5. Los que han realizado el curso por streaming en directo por internet o diferido, han valorado la imagen y sonido recibido por internet como aparece en WebEx fue de 4.31/5.
- Tercera jornada formativa (2-06-16): 126 matrículas (el cuestionario de formación fue respondido por 125 PT y el 43.65% de los mismos presentaron el total de las preguntas correctas. El 57.14% de los asistentes realizaron la encuesta de carácter voluntario. El grado de satisfacción por el curso como aparece en WebEx fue de 4.35 /5. Los que han realizado el curso por streaming en directo por internet o diferido, han valorado la imagen y sonido recibido por internet como aparece en WebEx fue de 4.13/5.

<sup>17</sup> El reducido número de cuestionarios entregados se atribuye al hecho de que un número significativo de tutores ya había realizado la formación con anterioridad y su única intención era la de actualizar conocimientos.

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 15 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	


Personal no docente:

- Segunda jornada formativa (4-02-16): 20 matrículas (el cuestionario de la formación fue respondido por todos los asistentes y el 60% de los mismos presentaron el total de las preguntas correctas). El 70% de los asistentes realizaron la encuesta de carácter voluntario.  
 El grado de satisfacción por el curso como aparece en WebEx fue de 4.50 /5.  
 Los que han realizado el curso por streaming en directo por internet o diferido, han valorado la imagen y sonido recibido por internet como aparece en WebEx fue de 4.50/5.
- Tercera jornada formativa (31-05-16): 19 matrículas (el cuestionario de la formación fue respondido por todos los asistentes y el 42.11% de los mismos presentaron el total de las preguntas correctas). El 63.16% de los asistentes realizaron la encuesta de carácter voluntario.  
 El grado de satisfacción por el curso como aparece en WebEx fue de 4.75 /5.  
 Los que han realizado el curso por streaming en directo por internet o diferido, han valorado la imagen y sonido recibido por internet como aparece en WebEx fue de 5/5.

Respecto a los objetivos, de momento se dispone de los resultados de los cuestionarios de satisfacción que muestran los siguientes resultados:

PROFESORADO TUTOR

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
La comunicación interna en mi centro asociado funciona correctamente (ítem 7)	96.04% / (media de los centros participantes 93.28%)	-----	98.08% / (media de los centros participantes 92.65%)
En general, los procesos-procedimientos que afectan a mi función tutorial están documentados (ítem 9)	99% / (media de los centros participantes 95.32%)	-----	98.08% / (media de los centros participantes 94.01%)
El/La coordinador/a académico/a del centro asociado me facilita información sobre los objetivos de mi función tutorial (ítem 14)	93.94% / (media de los centros participantes 90%)		98.02% / (media de los centros participantes 91.82%)
La dirección del centro hace un seguimiento adecuado de mi función en relación al cumplimiento de mi dedicación tutorial (ítem 16)	97.94% / (media de los centros participantes 95.67%)		99.01% / (media de los centros participantes 95.78%)
La descripción de las funciones y tareas que tengo asignadas están formalizadas en un documento (ítem 20)	94.95% / (media de los centros participantes 88.74%)		98.02% / (media de los centros participantes 93.35%)
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi función tutorial (ítem 21)	96.97% / (media de los centros participantes 93.97%)		99.01% / (media de los centros participantes 94.59%)

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN</b>	ISCDI Nº de informe: SEGUNDO Curso: 2015-2016 Fecha: JULIO 2016 Página 16 de 16 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.2. Plan de gestión</b>	

## PERSONAL NO DOCENTE

Resultados encuestas satisfacción	2013-2014	2014-2015	2015-2016
La comunicación interna en mi centro asociado funciona correctamente (ítem 9)	90.91% / (media de los centros participantes 92%)	-----	96.97% / (media de los centros participantes 81.19%)
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo (ítem 25)	100% / (media de los centros participantes 92%)		93.94% / (media de los centros participantes 84.47%)

Todas las actividades formativas que programa el centro están destinadas a mejorar el trabajo de cada una de las personas que desarrollan su labor en el centro. Así en el CMI se ha obtenido el resultado de 100% de acciones de formación interna con aplicación en el trabajo y se ha superado el objetivo del 90% programado.

### Conclusión

Los resultados obtenidos son satisfactorios en las tres líneas generales de resultados importantes: Gestión tecnológica excelentes, Transmisión adecuada del conocimiento universitario y Dinamización cultural del entorno social y en cada una de las cuatro perspectivas de resultados: clave, de clientes, de procesos y de personal.

El Centro ha desarrollado la línea estratégica académica mediante las clases tutorías a la carta: presenciales, webconferencias y grabadas a disposición de los estudiantes durante todo el curso académico.

La dinamización cultural del entorno social se ha fundamentado en un amplio programa de Cursos de Extensión Universitaria y de Verano que se ofrecen en tres modalidades de seguimiento: presencial, streaming y en la modalidad asíncrona de diferido.

La gestión tecnológica excelentes se ha desarrollado mediante un programa de calidad de acuerdo con la guía del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados (SGICG-CA), nivel implantación; la actualización tecnológica ha sido fundamental en el centro y en las aulas para desarrollar la actividad académica y formativa, así como para que los estudiantes dispongan de los medios adecuados. La formación desarrolla ha ido encaminada a a mejorar el desempeño del profesorado tutor y del personal de administración y servicios.