

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 1 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

Introducción

Se realiza en este segundo informe un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios edición 7, versión 1, de octubre de 2017 para el curso 2017-2018 y se recogen los datos globales del curso.

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 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.

Durante el segundo cuatrimestre se han incluido en la página web los documentos de carácter anual:

3.2.2. MCGE Documento seguridad, ed6, 2018

3.3.1 MCGE Sistema de seguridad informática, ed5, 2018

3.3.1. PCGE Mantenimiento Preventivo Equipos informáticos, ed5, 2018

3.3.1. PCGE. Mantenimiento Equipos Informáticos, ed5, 2018

4.1.3. PCSO Plan Mantenimiento Preventivo Instalaciones, Mallorca

4.1.3. PCSO Plan Mantenimiento Preventivo Instalaciones, Menorca

4.1.3. PCSO Plan Mantenimiento Preventivo Instalaciones, Ibiza

La incorporación en la página web de la documentación se completa con la incorporación de los informes de seguimiento que se están elaborando referentes al segundo cuatrimestre, así como de aquellos únicos que se elaboran una vez finalizado el curso.

Compromisos relacionados con 2.1. Relación con estudiantes:

Se sitúan en este punto los compromisos que se relacionan con los procesos específicos **Matriculación** (2.1.1.), **Acogida de estudiantes** (2.1.2), **Comunicación** (2.1.3.) y **Participación de estudiantes** (2.1.4.):

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 2 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

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. 6 sesiones formativas gratuitas de la plataforma aLF y aulas AVIP en el Centro y en las Aulas.

4-. Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 14 Cursos 0 por curso académico.

5-. Comunicar a través de la web del centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías. 100% publicación de las incidencias en la web y comunicación al estudiante vía e-mail.

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**, durante el segundo periodo de matriculación, también se habilitaron aulas específicas para que aquellos futuros estudiantes que lo desearan pudiesen cumplimentar su matrícula online en las instalaciones del Centro Asociado, asesorados en todo momento por personal de apoyo.

Mallorca	Menorca	Ibiza	Total
21	12	24	67

Ha habido un aumento significativo de personas que han solicitado el apoyo respecto al curso 2016-2017 durante el segundo cuatrimestre en que se atendieron 21.



Comparación de la evolución de las personas atendidas en los cursos 2016-2017 y 2017-2018:

COMPROMISO 2	Primer Periodo			Segundo Periodo			TOTAL PERSONAS ATENDIDAS
	Ma	Me	Ib	Ma	Me	Ib	
2016-2017	225	71	63	4	6	11	380
2017-2018	300	139	147	21	12	24	643

En cuanto al **compromiso nº 3**, durante el segundo cuatrimestre, sólo se organizaron sesiones formativas en el Aula de Ibiza:

- 16 de febrero 2018: tres alumnos
- 9 de marzo 2018: dos alumnos

Así el cuadro comparativo que aparece en el primer informe de seguimiento, se completa ahora con el total de sesiones formativas desarrolladas durante el curso 2017-2018 y con el número total de asistentes a las mismas:

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 3 de 10 Responsable: Director / S. docente
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

	Número de sesiones formativas	Número de estudiantes
2017-2018	26	180

Tal como aparece en el programa Webex, la distribución de las sesiones formativas por islas ha sido la siguiente: Mallorca 10; Menorca 6; Ibiza 10.


El número total de asistentes, en la comparación de los años anteriores:

	Mallorca	Menorca	Ibiza	TOTAL
2014-2015	122	30	168	320
2015-2016	178	34	181	393
2016-2017	110	39	91	190
2017-2018	89	18	73	180

Se recuerda que, además de estas formaciones que se realizan de manera presencial en cada una de las sedes, el centro pone a disposición de los estudiantes una sesión formativa grabada https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=254584&hashData=a2f0154b1f0b1bc511831a2b12217b59¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLElEX1NhbGEs, que había tenido 1034 visualizaciones (28-02-18). Esta grabación cuenta a fecha 14-5-18 con 1126 visualizaciones.

Compromiso nº4. El centro programa Cursos 0 (Cursos de nivelación) de aquellas materias que, por experiencia, se reconocen como más dificultosas para los estudiantes. En estos Cursos 0 se ofrecen aquellos contenidos básicos que permiten a los estudiantes de una materia concreta abordarla con una base sólida que les ayude a superarla con éxito. A continuación se muestra la evolución de la matrícula en estos cursos 0 en los dos últimos cursos (los resultados de cursos anteriores pueden consultarse en los correspondientes informes de seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de esos años):

Cursos 0 realizados (segundo cuatrimestre)	Alumnos matriculados		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Química (2015-2016)	4	----	----
Estadística aplicada las ciencias sociales (2015-2016)	101	----	----
Estadística para estudiantes de Educación	----	98	58
Estadística para estudiantes de Turismo	----	30	14
Estadística para estudiantes de Economía /ADE	----	102	83
Contabilidad para estudiantes de turismo	10	33	11
Introducción práctica de Programación Java	136	202	----
Introducción Práctica de Programación Java (Informática)	----	----	110
Introducción Práctica de Programación Java (Ingeniería)	----	----	50
Teoría de circuitos para estudiantes de ingeniería	----	----	60
Nº total de matrículas en el segundo cuatrimestre	251	465	386

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 4 de 10 Responsable: Director / S. docente
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

En el siguiente cuadro se resume la evolución de los Cursos 0 (primer y segundo cuatrimestre) de los cursos que se comparan:

Cursos 0 realizados (todo el curso)	alumnos matriculados 15-16	Alumnos matriculados 16-17	Alumnos matriculados 17-18
Física	51	89	52
Química	29	33	26
Introducción al dibujo asistido por ordenador	26	37	25
Estadística aplicada las ciencias sociales	139	100	33
Estadística para estudiantes de educación	----	98	58
Estadística para estudiantes de Turismo	----	30	14
Estadística para Psicología	----	----	163
Estadística para estudiantes de Economía / ADE	----	102	83
Análisis matemático	36	64	47
Álgebra	29	104	----
Contabilidad	42	66	56
Contabilidad para estudiantes de Turismo	----	33	11
Introducción Programación Java	169	217	50
Biología	38	140	214
Cálculo para Ingenieros	----	52	121
Matemáticas Turismo	---	---	18
Álgebra ADE y Economía	---	---	83
Álgebra Ingenieros	---	---	93
Introducción Práctica de Programación Java (Informática)	---	---	110
Introducción Práctica de Programación Java (Ingeniería)	---	---	50
Teoría de circuitos para estudiantes de ingeniería	---	---	60
Nº total de matrículas (1º y 2º cuatrimestre)	559	1.165	1.367

Durante el curso 2017-2018 se han impartido un total de 20 Cursos 0, por lo que se ha superado en 6 el objetivo fijado en 14.

El **compromiso nº5** se ha cumplido en su totalidad como puede comprobarse en el seguimiento mensual que se realiza del mismo:

Compromiso nº5 (2º Cuatrimestre)	Incidencias de cambios y recuperaciones	Comunicaciones en la web	Comunicaciones por email	CUMPLIMIENTO
Febrero	37	37	37	100%
Marzo	85	85	85	100%
Abril	52	52	52	100%
Mayo	37	37	37	100%

Durante el primer cuatrimestre se produjeron y comunicaron 154 incidencias. Durante el segundo cuatrimestre han sido 211.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 5 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

En relación con el **compromiso nº 6**, los datos que aparecen recogidos en 2.1.4. ISCCCL Participación Q/S/R del primer semestre de 2018 muestran la recepción de 12 comunicaciones, de las cuales 9 se han recibido a través de la página web del centro. Como puede comprobarse en el citado informe, todas han sido respondidas en un plazo inferior del establecido en el compromiso (10 días).

Compromisos relacionados con 2.2. Enseñanza aprendizaje 3.1. Organización Docente:

Se engloban en este apartado los compromisos relacionados con:

- 2.2.1. Realización de tutorías
- 2.2.2. Realización de Prácticas Profesionales y Laboratorio
- 2.3.3. Pruebas presenciales
- 3.3.1. Organización Docente

7- . Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro. 97% 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. 98% 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 el Centro y en las Aulas.

Los compromisos 7, 8, 9 y 10 se analizan en el informe del Plan de Gestión, por lo que aquí solo se incluyen los datos:

Compromiso nº7 (2º Cuatrimestre)	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Febrero	729	729	100%
Marzo	1.059	1.059	100%
Abril	875	875	100%
Mayo	704	704	100%

Durante el primer cuatrimestre el grado de cumplimiento también fue del 100%.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE
		Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 6 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Compromiso nº8 (2º Cuatrimestre)	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Febrero	766	729	95.17%
Marzo	1.144	1.059	92.57%
Abril	927	875	94.39%
Mayo	741	704	95.00%

Durante el primer cuatrimestre el grado de cumplimiento fue:

Octubre	96.15%
Noviembre	95.88%
Diciembre	92.59%
Enero	97.42%

Así, el grado total de cumplimiento del compromiso durante todo el curso 2017-2018 ha sido del 95.71% en el primer cuatrimestre y del 94.10% en el segundo cuatrimestre. La media es de 95,16%, cumpliéndose el objetivo.

Compromiso nº9 (2º cuatrimestre)	Curso 2015-2016 (Nº total de Planes que debían entregarse 297)		Curso 2016-2017 (Nº total de Planes que debían entregarse 286)		Curso 2017-2018 (Nº total de Planes que debían entregarse 303)	
	Nº de planes tutorial entregados	294	98'99%	286	100%	303
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos en el grupo de tutoría correspondiente (capturas de pantalla entregadas)	294	98,99%	286	100%	303	100%

Durante el primer cuatrimestre el grado de cumplimiento fue, también, del 100%.

Compromiso nº10 (2º Cuatrimestre)	Total de asignaturas de Grado	Nº de registro de PEC entregadas Ficha nº 1 y nº2	Nº de registro PEC no recibidos Ficha nº 1 y nº2	% de registros de PECs entregados
Curso 2016-2017	317	314	3	99.05%
Curso 2017-2018	340	340	0	100%

Durante el primer cuatrimestre el objetivo también se alcanzó en un 100%.

Por lo que respecta a los estudiantes que han realizado **prácticas de laboratorio (compromiso nº11)** en distintos turnos durante el primer cuatrimestre han sido 85 (en el curso 16-17 fueron 88). Los **de informática** han sido 29 (en el curso 16-17, 32). En el segundo cuatrimestre 51 han realizado prácticas de laboratorio (curso 16-17, 58); de informática 35 (curso 16-17, 38). En todos los casos nos referimos a personas no diferentes ya que algunos estudiantes han realizado prácticas en más de una asignatura.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 7 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

El centro ha proporcionado suficiente flexibilidad horaria para que todos los estudiantes hayan podido realizar estas prácticas obligatorias de laboratorio y de informática. El 100% de las peticiones recibidas han sido aceptadas.

El número de estudiantes que han accedido a **prácticas profesionales, compromiso nº12**, durante el segundo cuatrimestre ha sido de 3 (en el primer cuatrimestre, 29). El curso pasado durante el segundo cuatrimestre accedieron a prácticas profesionales 14 estudiantes.

Sobre el **compromiso nº13**, desarrollo de pruebas presenciales, hay que decir que durante la segunda convocatoria del curso 2017-2018, tampoco se ha detectado ninguna incidencia¹ en las sedes, igual que durante la convocatoria de enero.

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 en la semana.

El COIE ha mantenido su horario de atención al público tal como estaba establecido. El número de personas que han solicitado atención académica y profesional a través del COIE y que han sido atendidas en su totalidad asciende a 155 durante el primer cuatrimestre (primer cuatrimestre del curso 16-17 fue de 181) y de 75 durante el segundo cuatrimestre (segundo cuatrimestre 16-17, 92).

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.

En relación a este compromiso puede consultarse tanto el *ISCDI Informe de seguimiento del Plan de Gestión*, de enero 2018 como el *ISCCCL Informe de seguimiento del Plan de Extensión*, enero 2018.

Desde septiembre a enero se han desarrollado un total de 44 cursos de extensión en las instalaciones del centro y de las aulas. Todos ellos en las tres modalidades y mediante aulas AVIP. Durante el 2016-2017 fueron 39 cursos.

Compromisos relacionados con 3.3.1. Tecnología:

¹ Se recuerda que se consideran incidencias “aquellas situaciones que conciernen tanto al espacio en donde se desarrollan las pruebas presenciales como a los medios tecnológicos que se necesitan para su desarrollo y que dependen directamente del Centro y de las Aulas. El número de incidencias admitidas por curso académico (cinco) se extienden a cada una de las sedes del CA donde se desarrollan pruebas presenciales”.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 8 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

- 19-. Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general. 3 incidencias mensuales de media.
- 20-. Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas, y disponer de ordenadores de libre uso. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas.

La Web del centro ha seguido actualizándose diariamente con la incorporación de los enlaces de las grabaciones de todas las clases tutorías emitidas y grabadas mediante aulas AVIP. También se ha actualizado semanalmente la oferta de cursos de extensión y se han introducido aquellas noticias de actualidad generadas por el centro. Además, se han incorporado los documentos que se citan para el compromiso nº1.

El número de visitas a la página web ha seguido creciendo durante este segundo cuatrimestre, en comparación con el mismo periodo del curso 16-17:

	Visitas página web	
Febrero	170.713	188.187
Marzo	186.749	192.816
Abril	157.010	188.376
Mayo	188.752	209.955
Junio	135.104	161.007

Para ver la evolución global de las visitas puede consultarse los Informes de Seguimiento del Plan de Gestión.


El incremento porcentual durante el primer cuatrimestre, respecto al mismo periodo del curso anterior, fue de 10,74%. En el segundo cuatrimestre 12,17% es el incremento de las visitas a la web general del centro, confirmándose el incremento de la demanda de la información publicada por el centro.

En cuanto al seguimiento de los objetivos planteados por el centro como puede comprobarse en los registros mensuales (seguimiento **compromisos nº19** y **nº20**) un resultado satisfactorio en ambos registros de seguimiento de la CS.

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. 5 incidencias en el Curso Académico.

El centro también ha ampliado el horario de la biblioteca en la convocatoria de junio de 2018 y lo ha comunicado a través de la página web y mediante e-mail por la plataforma de Akademos.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 9 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Respecto a los préstamos de libros de la biblioteca, durante este cuatrimestre, se computan mensualmente con un registro propio, lo que permite realizar el seguimiento del compromiso de la Carta de Servicios:

Préstamos biblioteca Mallorca	
Febrero	25
Marzo	9
Abril	7
Mayo	2
Junio	5

En el registro se comprueba que se han realizado los préstamos en un plazo no superior a 48h, excepto en aquellos casos en los que se ha solicitado el material bibliográfico como préstamo interbibliotecario.

Ambos compromisos se han cumplido tanto en el primero como en el segundo cuatrimestre.

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 en el Centro y en las Aulas.

El Centro mantiene el 5% de descuento en la venta de material didáctico y ofrece un amplio horario de recogida de 9-13 y de 16-20, de lunes a viernes y sábados de 9:30 a 13:30. Venta por las tardes y sábados por la mañana.

Durante el primer cuatrimestre no se ha registrado queja específica del servicio de librería. Se recuerda que en la Carta de Servicios aparece como medida del compromiso “5 incidencias en un curso académico”. Todos los pedidos han sido servidos y el plazo ha sido el establecido, salvo en aquellos libros agotados/descatalogados que se ha tenido que esperar a la disponibilidad de los mismos.

En total se han recibido 132 pedidos a la librería online durante el segundo cuatrimestre (el mismo número que en el curso 2016-2017 desde febrero a junio).

En total se han realizado 490 pedidos desde el mes de septiembre de 2017 a junio de 2018. Volumen inferior al del curso 2016-2017 que fue de 603 pedidos. El descenso es del 18,7%, esencialmente por el descenso de peticiones del primer cuatrimestre.

B) INTANGIBLES

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 7 V.: 1 Fecha: Octubre 2017 Curso: 2017-2018 Número de informe: SEGUNDO, julio 2018 Página 10 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

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 20 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. Se considera un acierto haber sustituido el curso pasado los indicadores de percepción de cuatro compromisos a efectos de una recogida más homogénea de los resultados. De entrada se considera adecuada la redacción de los indicadores y se revisará los objetivos de los compromisos para adaptarlos a los resultados obtenidos.