

	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: PRIMERO, Febrero 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 primer 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 proporcionan las informaciones de que se dispone en el momento de su redacción.

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 los meses de septiembre y octubre 2017 se incluyeron: *Carta de servicios 2017-2018, Memoria CA UNED Illes Balears 2016-2017, Memoria COIE CA UNED Illes Balears, 2016-2017, Política de Calidad, Misión, Visión y Valores, 2017-2018.*

En todos los casos, desde la elaboración de la documentación hasta la publicación en la web, el tiempo transcurrido ha sido inferior a una semana.

Durante este primer cuatrimestre el centro ha puesto a disposición de cualquier persona interesada todos los planes de área y el Plan de Gestión anual. También se incluyen, de forma progresiva, los informes de seguimiento que se redactan de los distintos planes.

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.):**

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

	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: PRIMERO, Febrero 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

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**, el Centro y las Aulas, de acuerdo con el Plan de Acogida, 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
300	139	147	586

Ha habido un aumento significativo de personas que han solicitado el apoyo respecto al curso 2016-2017 en que se atendieron 359.

En cuanto al **compromiso nº 3**, hay que recordar que, además de lo que establece el compromiso, en el centro y en las aulas se organizaron las Jornadas de Bienvenida que propician que el estudiante se adapte a la metodología propia de la UNED.

Las jornadas de bienvenida se celebraron en Mallorca los días 2 de octubre (Acceso) y 3 de octubre (Grados).

En Menorca, el día 3 de octubre (Grado y Acceso).

En Ibiza, la jornada se realizó el 2 de octubre (Grado y Acceso).

Se recuerda que a estas jornadas también asisten los tutores que lo desean y que contestan aquellas cuestiones planteadas por los estudiantes y que están relacionadas directamente con las materias que tutorizan o, en el caso de los grados, con el grado en general al que corresponden las materias tutorizadas en el centro.

	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: PRIMERO, Febrero 2018 Página 3 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

El total de asistentes se detalla a continuación junto con los datos del curso anterior:

CURSO 16-17	Mallorca		Menorca		Ibiza	
	Acceso	Grado	Acceso	Grado	Acceso	Grado
Asistentes	43	58	8	14	21	37
Total de asistentes	101		22		58	
CURSO 17-18	Mallorca		Menorca		Ibiza	
	Acceso	Grado	Acceso	Grado		
Asistentes	15	55	3	3		27
Total de asistentes	70		6		27	

Las jornadas de bienvenida que se realizan en el centro de Mallorca se graban y se ponen a disposición de los estudiantes en la página web del centro.

ACCESO:

https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=255314&hashData=26931b63fed4d03b4c2b546cb6be450c¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEIX1NhbGEs

Visitas (12-2-18)= 185

GRADO:

https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=255412&hashData=98b0f4adbc08179afc819704772f205d¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEIX1NhbGEs

https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=255411&hashData=0754948fb6a5f2af1c4f55533a8ccf00¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEIX1NhbGEs

Visitas (12-2-18)= 184 primera parte y 57 segunda parte.

En cuanto a lo que especifica el compromiso, se organizan jornadas formativas gratuitas en las plataformas aLF y AVIP distintas para estudiantes del Curso de Acceso y para estudiantes de Grado. La difusión de estas se realiza a través de la página web del centro y también se comunica a todas las personas que, de acuerdo con el compromiso 2, se acercan al centro o a las aulas. Como forma de difusión también se utiliza el envío de un correo electrónico a todos los estudiantes nuevos que aparecen matriculados en el programa Akademos.

En el Centro y las Aulas se desarrollan varias sesiones que forman a los nuevos estudiantes en el uso de herramientas de las plataformas ALF y AVIP:

	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: PRIMERO, Febrero 2018 Página 4 de 10 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Los estudiantes que siguieron esta formación fueron:

	Mallorca	Menorca	Ibiza	TOTAL
2014-2015	122	30	168	320
2015-2016	178	34	181	393
2016-2017	110	39	91 ¹	190
2017-2018	89	18	68	175

Todos los estudiantes realizan su inscripción a través del programa webex. El número de sesiones formativas desarrolladas en las distintas sedes fue de 10 en Mallorca, 6 en Menorca y 8 en Ibiza

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&%3BparamsToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIE X1NhbGEs](https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=254584&hashData=a2f0154b1f0b1bc511831a2b12217b59&%3BparamsToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIE X1NhbGEs), que en el momento de redactar este informe contaba con 1034 visualizaciones².

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 años anteriores):

Cursos 0 realizados Primer cuatrimestre	Estudiantes matriculados		
	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Física	51	89	52
Química	25	33	26
Introducción al dibujo asistido por ordenador	26	37	25
Estadística aplicada a las ciencias sociales	38	100	33
Estadística Psicología	---	---	163
Análisis matemático	36	61	47
Álgebra	29	104	---
Contabilidad	32	66	56

¹ Tal como se especifica en el Informe de seguimiento del Plan de Gestión 2016-2017, en el Aula de Ibiza ya se habían realizado dos sesiones cuando se abrió la matriculación a través de webex, de ahí que el número de inscritos en webex sea de 42 y el total de asistentes a la formación sea de 91.

² Dato correspondiente a 28-02-18. Curso 16-17 = 3.017 visitas a 28-01-17.

	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: PRIMERO, Febrero 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

Introducción Programación Java	33	15	50
Biología	38	140	214
Cálculo para Ingenieros	---	52	121
Matemáticas Turismo	---	---	18
Álgebra ADE y Economía	---	---	83
Álgebra Ingenieros	---	---	93
Nº total de estudiantes matriculados en el primer cuatrimestre	308	697	981

Como en el curso pasado, también se ofrece la posibilidad de realizar cursos 0 durante el segundo cuatrimestre. La oferta para la edición 17-18 es:

Introducción Práctica de Programación Java, (2017-2018), para estudiantes de Informática
 Introducción Práctica de Programación Java, (2017-2018), para estudiantes de Ingeniería
 Estadística para estudiantes de Educación (2017-2018)
 Estadística para estudiantes de ADE y Economía (2017-2018)
 Estadística para estudiantes de Turismo (2017-2018)
 CONTABILIDAD para estudiantes de Turismo (2017-2018)
 Teoría de circuitos para estudiantes de Ingeniería (2017-2018)

En total, durante el primer cuatrimestre se han ofrecido 13 Cursos0 que, unidos a los 7 que se ofrecen en el segundo cuatrimestre, dan un resultado de 20, por lo que se supera el compromiso fijado para el curso que estaba 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	Incidencias de cambios y recuperaciones	Comunicaciones en la web	Comunicaciones por email	CUMPLIMIENTO
Octubre	41	41	41	100%
Noviembre	51	51	51	100%
Diciembre	44	44	44	100%
Enero	18	18	18	100%

En total se han producido 154 incidencias de cambios y recuperaciones durante el primer cuatrimestre. Todas han sido comunicadas a los estudiantes a través de la página web del centro y mediante el envío de correo electrónico a los estudiantes afectados. El cumplimiento del compromiso ha sido del 100%.

En relación con el **compromiso nº 6**, los datos que aparecen recogidos en 2.1.4. ISCC Participación Q/S/R del segundo semestre de 2017 muestran la recepción de 11 comunicaciones,

	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: PRIMERO, Febrero 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

de las cuales 7 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.

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	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Octubre	1.052	1.052	100%
Noviembre	1.227	1.227	100%
Diciembre	592	592	100%
Enero	697	697	100%

Compromiso nº8	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Octubre	1.064	1.023	96.15%
Noviembre	1.238	1.187	95.88%
Diciembre	594	550	92.59%

	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: PRIMERO, Febrero 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

Enero	697	697	97.42%
-------	-----	-----	--------

Compromiso nº9	Curso 2015-2016 (Nº total de Planes que debían entregarse 335)		Curso 2016-2017 (Nº total de Planes que debían entregarse 324)		Curso 2017-2018 (Nº total de Planes que debían entregarse 320)	
	Nº de planes tutorial entregados	334	99'70%	324	100%	320
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos en el grupo de tutoría correspondiente (capturas de pantalla entregadas)	330	98,51%	324	100%	320	100%

Compromiso nº10	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	337	337	0	100%
Curso 2017-2018	344	344	0	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).

El centro ha proporcionada 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**, ha sido de 29. El curso pasado durante el primer cuatrimestre fueron 22 en la modalidad presencial, alcanzando la cifra de 33 con las personas que las realizaron de forma virtual.

Sobre el **compromiso nº13**, desarrollo de pruebas presenciales, hay que decir que, en el momento de realizar este informe se está desarrollando la primera convocatoria del curso 2017-2018, y no se ha detectado incidencia³ alguna en las tres islas: Mallorca, Menorca e Ibiza.

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.

³ 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: PRIMERO, Febrero 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

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 del curso 16-17 fue de 181). Durante los meses de septiembre y de octubre, el elevado número de personas que solicita orientación en el centro de Mallorca, hace que esta sea ofrecida en grupos reducidos de personas de la misma titulación, en especial, de la nueva titulación del Grado en Criminología. En las Aulas de Menorca e Ibiza, los coordinadores también han proporcionado orientación a los estudiantes que lo han solicitado.

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 *ISCCL 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:

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 se actualiza diariamente con la incorporación de los enlaces de las grabaciones de todas las clases tutorías emitidas y grabadas mediante aulas AVIP. Semanalmente se actualiza la oferta de cursos de extensión y se introducen aquellas noticias de actualidad generadas por el centro. El número de visitas a la página web ha ido aumentando durante los últimos cursos como lo demuestra la comparación de los meses de septiembre a enero de los cursos 2015-2016 (485.522 visitas), 2016-2017 (815.070 visitas) y 2017-2018 (902.619 visitas). Respecto al curso anterior, el incremento porcentual ha sido del 10,74%.

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.

	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: PRIMERO, Febrero 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

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

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

Préstamos biblioteca Mallorca	
Octubre	
Noviembre	36
Diciembre	12
Enero	19

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.

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 un total de 358 pedidos a la librería online (471 durante el mismo periodo del curso 2016-2017).

	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: PRIMERO, Febrero 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

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

El análisis del seguimiento de los objetivos de los veinte compromisos de la Carta de Servicios, ed.7, v.1 para 2017, muestra que el Centro y las Aulas han cumplido con la totalidad de los compromisos establecidos, 100%, durante este primer cuatrimestre del curso académico.

De acuerdo con 3.2.3. DCGE Directriz realización carta de servicios, ed5, v1, 1/09/17 se ha cumplido el objetivo: "90% cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios".