

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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 8, versión 2, de octubre de 2018 para el curso 2018-2019 y se proporcionan las informaciones de que se dispone en el momento de su redacción. La segunda versión de la octava edición de la Carta de Servicios del CA Les Illes Balears se debió a una sugerencia de la Cátedra Ciudad de Tudela en la que se recomendaba eliminar las fechas que aparecían en la documentación.

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 2018 se incluyeron: *Carta de servicios 2018-2019, Memoria CA UNED Illes Balears 2017-2018, Memoria COIE CA UNED Illes Balears, 2017-2018, Política de Calidad, Misión, Visión y Valores, 2018-2019.*

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.

En la página web, y como resultado del trabajo que está realizando el centro para empezar a avanzar en el Nivel III, se han incluido nuevas secciones: RSU y Gestión Medioambiental en el apartado de Calidad y Transparencia.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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

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.

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
280	85	164	529

El 100% de las personas que solicitaron apoyo fueron atendidas.

Respecto al curso anterior, en el que se atendieron 586 personas, se ha producido un ligero descenso.

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.

La jornada de bienvenida se celebró en Mallorca el día 3 de octubre (conjunta para estudiantes de Acceso y de Grados).

En Menorca, el día 2 de octubre (Grado y Acceso).

En Ibiza, la jornada se realizó el 3 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

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 Página 3 de 10 Responsable: Director / S. docente
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

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.

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

CURSO 17-18	Mallorca		Menorca		Ibiza	
	Acceso	Grado	Acceso	Grado	Acceso	Grado
Total de asistentes	70		6		27	
CURSO 18-19	Mallorca		Menorca		Ibiza	
	Acceso	Grado	Acceso	Grado	Acceso	Grado
Total de asistentes	46		6		37	

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.

La jornada de bienvenida que se desarrolla en Mallorca es grabada y puesta a disposición de las personas interesadas en la página web del centro:

https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=301406&hashData=dca1b65568e67f2a13d511f2f73b2b59¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLElEX1NhbGEs

Número de visitas 148 (dato recogido 15 enero2019)

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:

Los estudiantes que siguieron esta formación fueron:

	Mallorca	Menorca	Ibiza	TOTAL
2016-2017	110	39	91 ¹	190
2017-2018	89	18	68	175

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.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE
		Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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

2018-2019	60	28	69	157
-----------	----	----	----	------------

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

Además de estas formaciones que se realizan de manera presencial en cada una de las sedes, Se proporciona a las personas interesadas la posibilidad de realizar la formación en diferido para lo cual se incluye el enlace a en la página web del centro:

https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=300640&hashData=278e587e24cd9007f7097008f0c67197¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLElEX1NhbGEs

Número de visitas **619** (dato recogido 15 de enero de 2019)

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 se de Servicios de años anteriores):

CURSOS 0 PRIMER CUATRIMESTRE	MATRÍCULAS		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Física	89	52	---
Física Ingenierías	---	---	54
Física Ciencias	---	---	57
Física Informática	---	---	55
Química Ingenierías y Ciencias	33	26	51
Introducción al dibujo asistido por ordenador	37	25	41
Estadística aplicada a las ciencias sociales	100	33	35
Estadística Psicología	---	163	58
Análisis matemático	61	47	---
Álgebra	104	---	---
Contabilidad	66	56	41
Introducción Programación Java	15	50	55
Biología	140	214	80
Cálculo para Ingenieros	52	121	---
Cálculo ADE y Economía	---	---	61
Cálculo Ingenierías y Ciencias	---	---	119
Matemáticas Turismo	---	18	9
Álgebra ADE y Economía	---	83	54

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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

Álgebra para Ingenieros	---	93	---
Álgebra Ingenierías y Ciencias	---	---	92
Nº total de matriculados en el primer cuatrimestre	697	981	862

Como en el curso pasado, también se ofrece la posibilidad de realizar cursos 0 durante el segundo cuatrimestre. La oferta para la edición 18-19 es:

- Introducción Práctica de Programación Java, (2018-2019), para estudiantes de Informática
- Introducción Práctica de Programación Java, (2018-2019), para estudiantes de Ingeniería
- Teoría de circuitos para estudiantes de Ingeniería (2018-2019)
- Estadística para estudiantes de Educación (2018-2019)
- Estadística para estudiantes de ADE y Economía (2018-2019)
- Estadística para estudiantes de Turismo(2018-2019)
- CONTABILIDAD para estudiantes de Turismo (2018-2019)

El compromiso adquirido por el centro para el curso 2018-2019 era de ofrecer 14 Cursos 0. Durante el primer cuatrimestre, se han ofertado 15 y en la programación del segundo cuatrimestre se ofertan 7. El objetivo del compromiso se ha alcanzado.

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	53	53	53	100%
Noviembre	66	66	66	100%
Diciembre	50	50	50	100%
Enero	17	17	17	100%

En total, durante el primer cuatrimestre se han registrado 186 incidencias que en su totalidad han sido comunicadas a través de la página web del centro y por email a los estudiantes afectados.

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 2018 muestran la recepción de 11 comunicaciones, de las cuales, excepto una que necesitó un análisis de equipo de dirección y que se respondió con un día de retraso, el resto han sido respondidas en el plazo 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

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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

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	1.023	1.023	100%
Noviembre	1.109	1.109	100%
Diciembre	676	676	100%
Enero	516	516	100%

Compromiso nº8	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Octubre	1.023	970	94.82%
Noviembre	1.109	1.043	94.05%
Diciembre	676	626	92.60%
Enero	516	499	96.71%

Compromiso nº9	Curso 2016-2017 (Nº total de Planes que debían entregarse 324)		Curso 2017-2018 (Nº total de Planes que debían entregarse 320)		Curso 2018-2019 (Nº total de Planes que debían entregarse 403)	
	Nº de planes tutorial entregados	324	100%	320	100%	403
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos en el grupo de tutoría correspondiente (capturas de pantalla entregadas)	324	100%	320	100%	403	100%

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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

Compromiso nº10	Total de asignaturas de Grado	Nº de registro de corrección de PECs entregadas Ficha nº 1 y nº2	Nº de registro de corrección de PECs 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%
Curso 2018-2019	419	419	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 75 (en el curso 18-19 = 85; en el curso 16-17 fueron 88). 3 estudiantes han realizado prácticas **de informática** durante el primer cuatrimestre (en el curso 17-19 =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 55 en el primer cuatrimestre (durante el mismo periodo del curso 17-18 = 29; y en el curso 16-17 = 33).

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 2018-2019, y no se ha detectado incidencia² 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.

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 115, (durante el primer cuatrimestre del curso 17-18 fue de 155). En las Aulas de Menorca e Ibiza, los coordinadores también han proporcionado orientación a los estudiantes que lo han solicitado.

² 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.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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

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 2019 como el *ISCCL Informe de seguimiento del Plan de Extensión*, enero 2019.

Los 41 cursos impartidos durante el primer cuatrimestre se han emitido y grabado a través de videoconferencia AVIP, además de ofrecerse en la modalidad presencial, por lo que se ha cumplido con el objetivo.

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, cuyos datos pueden consultarse en el ISCDI Plan de Gestión.

No se han producido incidencias relacionadas con la wifi no con la disposición de ordenadores de libre uso.

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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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, que permite realizar el seguimiento del compromiso de la Carta de Servicios:

Préstamos biblioteca Mallorca	2017-2018	2018-2019
Septiembre	---	19
Octubre	---	44
Noviembre	36	23
Diciembre	12	2
Enero	19	11

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 343 pedidos a la librería online (358 durante el mismo periodo del curso 2017-2018).

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

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2019 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

El análisis del seguimiento de los objetivos de los veinte compromisos de la Carta de Servicios, ed.8, v.2 para el curso 2018-2019, muestra que el Centro y las Aulas han cumplido con la totalidad de los compromisos establecidos, excepto con el nº8; a pesar de que todas las tutorías programadas han sido impartidas, ha faltado el 0.60% para alcanzar el objetivo.

Se seguirá trabajando para mejorarlo y cumplir la totalidad de los objetivos de la edición 8 en la valoración global a final de curso.

De acuerdo con 3.2.3. DCGE Directriz realización carta de servicios, ed5, v1, 1/09/17, válida para el curso 2018-2019, se ha cumplido el objetivo: “90% cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios”.