	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 1 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión

Introducción

Se analizan en el presente informe las acciones llevadas a cabo para la consecución de los objetivos que aparecen en el *Plan de Gestión 2018-2019*, ed.6, v.1, de fecha 1-09-18 durante el segundo cuatrimestre. Se recuerda que en 1.1.2. *DCDI Directriz del Proceso Plan de Gestión*, ed5, v1 de agosto de 2017, se especifica como **objetivo 75% éxito del Plan de Gestión** que se mide con el siguiente **indicador**: *Lograr los objetivos estratégicos previstos en el Cuadro de Mando de Dirección. No incluir otros objetivos complementarios. (Nº de objetivos estratégicos alcanzados / Total de objetivos estratégicos previstos) x 100.*

El Plan de Gestión es público y está disponible para cualquier persona interesada en la página web del centro, al igual que el resto de documentación correspondiente al programa de calidad.

Una vez aprobado el Plan de Calidad del centro se comunica su aprobación a los distintos colectivos de acuerdo con 2.1.3. *MCCL Sistema y/o Plan de información al estudiante* y con 5.2.2. *MCPE Sistema de Comunicación interna*.

Se incluye el resultado global del curso 2018-2019.

Desarrollo

ACADÉMICO

Objetivos¹ y responsables

1) 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). Resp: Dirección. (Compromiso N°7).



2) Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales. Resp: Dirección. (Compromiso N°8).

Estos dos objetivos se recogen también en 3.1.1. *DCGE Directriz organización Docente*, ed5, v1 de agosto 2017, válida para el curso 2018-2019, y los indicadores son, respectivamente: (Nº de tutorías realizadas AVIP/Nº Tutorías realizadas) y (Nº tutorías realizadas / Nº tutorías previstas) x 100.

Relacionado con el segundo objetivo, se analiza el compromiso nº5 de la Carta de Servicios: 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. Por lo que también parece analizado en este informe de seguimiento, que aparece especificado en 3.1.1. *MCGE Sistema de cambios y recuperaciones*, ed3, v1 de agosto 2018.

3) 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. Resp: Dirección. (Compromiso N°9).

¹ Se recuerda que algunos de los objetivos que se detallan en el Plan de Gestión, aparecen también como compromisos en la Carta de Servicios. En los casos en que esto ocurre, se añade el número del compromiso entre paréntesis. Además están relacionados con los indicadores del CMI.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 2 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

4) 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. Resp: Dirección. (Compromiso N°10).

Estos dos objetivos se recogen, respectivamente, en: 2.2.1. MCCL Sistema de Tutoría docente establecido por la UNED, ed2, v1 de agosto de 2018 y en 2.2.1. MCCL Sistema de control de correcciones de PEC por Tutores /-as, ed2, v1 de agosto de 2017, válido para el curso 2018-2019.

Los cuatro objetivos están incluidos también en el CMI.

Principales acciones y recursos

1) Clases tutorías a la carta de todas las asignaturas que se tutorizan en el Centro y las Aulas de los Grados /Acceso. Duración: octubre-mayo. Recursos (0€).

2) Solicitud y registro en la Web del centro de todas las incidencias de las clases tutorías previstas según el horario establecido. Duración: octubre-mayo. Recursos (0€).

3) Realización e incorporación en la plataforma aLF de los planes de acción tutorial de todas las asignaturas tutorizadas por parte del profesorado tutor del centro y de las Aulas. Duración: octubre-marzo. Recursos (0€).

4) Complimentación por parte del profesorado tutor, del Centro y de las Aulas, de los formularios de control de corrección de las PECs de todas las asignaturas tutorizadas. Corrección de las PECS de todas las asignaturas tutorizadas de Grado en los plazos establecidos Duración: octubre-junio. Recursos (0€)2.


Resultados

Respecto al primer objetivo de que el 97% de las clases tutorías a la carta se desarrollen en aulas AVIP, en el centro y las aulas, en el siguiente cuadro pueden verse los datos mensuales del segundo cuatrimestre:

Compromiso nº7 (2º Cuatrimestre)	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Febrero	811	811	100%
Marzo	1.106	1.106	100%
Abril	968	968	100%
Mayo	632	632	100%

Durante el primer cuatrimestre el resultado fue del 100% de cumplimiento en cada uno de los meses. Así, el compromiso nº7 se ha cumplido durante todo el curso.

En cuanto al segundo objetivo (Compromiso nº8 de la Carta de Servicios) de realizar las tutorías previstas en el programa inicial del curso, que tiene como objetivo el 95% de cumplimiento de las tutorías presenciales, el resultado de este segundo cuatrimestre se resume a continuación:

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN		ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 3 de 18 Responsable: Dirección
	1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión

Compromiso nº8 (2º Cuatrimestre)	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Febrero	811	755	93.09%
Marzo	1.106	1.051	95.03%
Abril	968	932	96.28%
Mayo	632	606	95.89%

Durante el primer cuatrimestre, el grado de cumplimiento fue de:

Octubre	94.82%
Noviembre	94.05%
Diciembre	92.60%
Enero	96.71%

El grado total de cumplimiento del compromiso durante todo el curso 2018-2019 ha sido del 94.40% en el primer cuatrimestre y del 95.08% en el segundo cuatrimestre. La media del curso ha sido de 94.74%, por lo que, aunque por poco, el centro no ha alcanzado el objetivo propuesto.

Se recuerda que todos los cambios son comunicados a los estudiantes a través de la página web del centro y mediante correo electrónico (Compromiso nº 5 CS):



Compromiso nº5 (2º Cuatrimestre)	Incidencias de cambios y recuperaciones	Comunicaciones en la web	Comunicaciones por email	CUMPLIMIENTO
Febrero	56	56	56	100%
Marzo	55	55	55	100%
Abril	36	36	36	100%
Mayo	26	26	26	100%

Durante el primer cuatrimestre, el objetivo se cumplió en el 100% de los casos. Se ha cumplido el compromiso durante todo el curso.

Respecto al tercer objetivo, elaboración y puesta a disposición de los Planes tutoriales, los resultados obtenidos en este segundo cuatrimestre se detallan a continuación, junto a la evolución de los resultados de los dos últimos cursos:

Compromiso nº9 (2º Cuatrimestre)	Curso 2016-2017 (Nº total de Planes que debían entregarse 286)		Curso 2017-2018 (Nº total de Planes que debían entregarse 303)		Curso 2018-2019 (Nº total de Planes que debían entregarse 392)	
	Nº de planes tutorial entregados	286	100%	303	100%	392
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos en el grupo de tutoría correspondiente (capturas de pantalla entregadas)	286	100%	303	100%	392	100%

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

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 4 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

En cuanto al cuarto de los objetivos propuestos para el curso 18-19, el centro ha continuado con el procedimiento establecido el curso anterior y el resultado final de esta acción se muestra a continuación:

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%
Curso 2018-2019	380	380	0	100%

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

EXTENSIÓN

Objetivos y responsables

- 1) Descenso no superior a un 5% en el número de matrículas en cursos de Extensión/verano. Resp: C.Extensión, Dirección.
- 2) 100% de las actividades emitidas con conferencia AVIP. Resp: C.Extensión, Dirección.(Compromiso nº 15 y 2.4.1. DCCL Directriz de Extensión Universitaria, ed5, v1, de agosto 2017, válida para el curso 2018-2019).
- 3) 91% de los cursos de Extensión/Verano sean autosuficientes en materia económica. Resp: C.Extensión, Dirección.
- 4) 4 cursos de Extensión se emitan desde cada Aula de Menorca e Ibiza, o bien conjuntamente desde las distintas sedes. Resp: C.Extensión, Dirección.



Los objetivos también aparecen recogidos en 2.4.1. PCCLI Plan de extensión universitaria, ed6, v1, de 1-09-18.

Principales acciones y recursos

1, 2 y 3) 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 y de la entrega del trabajo comprobatorio. Recursos (0 €).

1, 2 y 4) Difusión de cursos de Extensión y Verano mediante e-mail y redes sociales a colectivos profesionales de ámbito autonómico, nacional y extranjero (educadores, psicólogos, sanitario, servicios sociales, justicia, policial...) Recursos (0 €).

1, 2 y 4) Difundir la oferta de cursos de Extensión/Verano en la prensa digital. Recursos (2.000 €).

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 5 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

4) Emisión de cursos de Extensión mediante equipos digitales desde las Aulas de Menorca y de Ibiza. Recursos (1.600 €)

Resultados

Respecto al primer objetivo, descenso no superior a un 5% las matrículas, los resultados del segundo cuatrimestre se muestran a continuación junto con los del curso anterior:

CURSOS DE EXTENSIÓN	2017- 2018				2018-2019			
	Nº de cursos	Nº de matrículas	Ingresos	Gastos (1)	Nº de cursos	Nº de matrículas	Ingresos	Gastos (1)
Febrero	6	723	15.860	8.817,24	6	805	23.375,00	10.254,00
Marzo	12	1237	28.220	18.831,12	12	595	17.995,00	19.013,25
Abril	12	1.005	23.410	19.638,70	9	627	21.510,00	15.051,95
Mayo	2	115	2.600	3.309,53	No se realizaron cursos			
Junio	4	416	11.070	4.973,15	4	174	4.955,00	4947,44
TOTAL	36	3.496	81.160	55.569,74	31	2.201	67.835,00	42.266,44

(1) No se incluyen gastos de personal

Se recuerdan los resultados del primer cuatrimestre:



CURSOS DE EXTENSIÓN	2017-2018				2018-2019			
	Nº de cursos	Nº de matrículas	Ingresos	Gastos (1)	Nº de cursos	Nº de matrículas	Ingresos	Gastos (1)
Septiembre	9	1.095	26.160,00	16.640,41	9	935	22.710,00	14.943,26
Octubre	13	1.239	31.280,00	19.967,09	10	880	20.392,52	15.495,63
Noviembre	12	1.428	33.280,00	20.402,83	11	848	23.360,00	16.271,05
Diciembre	7	751	19.820,00	10.240,71	7	610	15.810,00	9.737,50
Enero	3	390	8.920,00	4.696,42	4	311	9.515,00	5.102,44
TOTAL	44	4.903	119.460	71.947,46	41	3.584	91.787,52	61.549,88²

(1) No se incluyen gastos de personal

Si durante el primer cuatrimestre del curso 2017-2018 se produjo un descenso en el nº de matrículas, respecto al curso 2016-2017, de un 5,6% del número de personas inscritas, durante el segundo cuatrimestre el descenso fue del 26,9%. Globalmente el descenso fue de 9.978 personas a 8.399 personas, en porcentaje el 15,8%, respecto al curso anterior.

En el curso 2018-2019, durante el primer cuatrimestre, el descenso en el número de matrículas, respecto al curso 2017-2018 ha sido de 4.903 a 3.584, lo que representa el 26.9%. Durante el segundo

² Se hace constar que, en el informe de seguimiento de enero del Plan de Gestión, esta cifra aparece erróneamente como 610549,88.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 6 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

cuatrimestre, el descenso ha supuesto el paso de 3.496 a 2.201, si bien durante el mes de mayo de 2019 no se impartieron cursos. El porcentaje es de 37.04%.

Así, durante el 17-18 el número de matrículas fue de 8.399 en los 80 cursos que se impartieron. Durante el 18-19, el número global de matrículas ha sido de 5.785 en un total de 72 cursos.

Para el segundo objetivo, también el 100% de las actividades de extensión se han emitido y grabado a través de videoconferencia AVIP, además de ofrecerse en la modalidad presencial, como ya ocurrió durante el primer cuatrimestre (Compromiso nº15).

El tercer objetivo, 91% de los cursos autosuficientes en materia económica, durante el primer cuatrimestre no se pudo cumplir el objetivo; durante el segundo cuatrimestre, 17 de los 31 cursos impartidos tampoco han sido autosuficientes en materia económica. Si computamos el total de gastos y de ingresos de todo el curso, vemos que los ingresos han superado los gastos generados en los distintos cursos por lo que se muestra un balance positivo.

Como datos globales de los cursos a los que se refiere este informe:

	Nº de cursos	Nº de matrículas	Ingresos	Gastos
2017-2018	80	8.399	200.620,00	127.517,20
2018-2019	71	5.785	159.622,52	103.816,32

Para el cuarto, emisión de cursos de Extensión mediante equipos digitales desde las Aulas de Menorca y de Ibiza, durante el segundo cuatrimestre se han desarrollado desde Ibiza:

- *¿Una puerta al más allá?: Tumbas y cultos funerarios a través del arte antiguo.* 5 y 6 de abril de 2019.



No se ha podido cumplir el objetivo durante el segundo cuatrimestre porque, por un problema en el desplazamiento el curso se impartió desde Mallorca y no desde Ibiza, como estaba programado.

Y desde Menorca:

- Estrategias prácticas para la redacción de TFG. 15 y 16 de marzo.
- *Las Balias cruce de culturas en el contexto marítimo medieval y moderno.* 14 y 15 de junio de 2019.

Los indicadores que aparecen en el CMI para Extensión son:

Clave: Dinamización y desarrollo cultural	Objetivo 2017	Resultado 2017	Objetivo 2018	Resultado 2018	Objetivo 2019
% Cursos extensión con autosuficiencia económica	92	90	91
Rentabilidad neta de Extensión	105.000	115.050	105000	73.105	75.000
% Satisfacción media asistentes extensión	4,3	4.3	4.3	4.4	4.4
% Variación matrículas extensión	2	13.2	2%	-15%	-5%
Satisfacción media con los medios tecnológicos en extensión (1-5)	4	3.9	3.95	3.80	3.85
% Actividades de extensión emitidas con videoconferencia AVIP	100	100	100	100	100

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 7 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión

CALIDAD

Objetivos y responsables

- 1) Preparar la Auditoría de mantenimiento del SGICG-CA, Nivel Consolidación. Solicitar a la Cátedra UNED, "Ciudad de Tudela" la Auditoría de mantenimiento del SGICG-CA "Nivel Consolidación". Mantener la certificación en el Nivel Consolidación del SGICG-CA. Resp: Director/Secretaria

- 2) Realizar Mejoras en los procesos del SGICG-CA, Nivel Consolidación. 50 % (20 de 40) de procesos con Mejoras Resp: Director/Secretaria. **(3.2.3. DCGE, Directriz de revisión del sistema de gestión por la Dirección**, ed3, v1, agosto 2018, en donde se recoge el indicador (Nº de procesos con alguna mejora /total de procesos) x100. Este mismo indicador está incluido en el CMI.

Principales acciones y recursos

- 1) Trabajo del equipo de Dirección y de Responsables de Procesos para mantener el Nivel de Consolidación del SGICG-CA y preparar la auditoría de mantenimiento correspondiente. Duración: septiembre-junio. Recursos (0 €).

- 2) Implantar mejoras en los procesos mediante acciones de Liderazgo y de Equipos de Mejora. Duración: septiembre-julio. Recursos (0 €).

Resultados

El centro, de acuerdo con la programación de las auditorías de la Cátedra de Calidad Ciudad de Tudela, preparó y realizó la Auditoría Funcional correspondiente al Nivel Consolidación el mes de mayo de 2019.

Se recibió la Resolución Definitiva de Mantenimiento de la Certificación del Nivel Consolidación de acuerdo con la Guía del SGIC-GE, ed2, v2.

En la resolución se lee³:



Tras las auditorías realizadas por la Comisión de Evaluación asignada al efecto, se ha observado que el centro cumple con todos los requisitos establecidos para el mantenimiento de la Certificación del SGICG-CA.

Se han identificado, asimismo, 0 Puntos Fuertes y 0 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

Además, ha realizado mejoras voluntarias que muestran su cultura de calidad y la orientación hacia el desarrollo de su sistema de gestión.

³ El informe puede consultarse en:

https://qinnova.uned.es/archivos_publicos/qweb_paginas/14753/18072019icertificacionmantenimientodefinitivoauditoriademantenimient.pdf

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 8 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión

Propuesta

Como consecuencia de la información anterior la propuesta de mantenimiento de la certificación es Favorable.


Este informe representa el esfuerzo y el éxito del Centro Asociado en consolidar su sistema de gestión y en controlar la eficacia de los compromisos de su Carta de Servicios.

Esto ha sido posible por la implicación de su equipo directivo y la sistematización en la gestión de los procesos por parte de las personas que trabajan en el Centro Asociado.

De acuerdo con el objetivo de implantar mejoras en los procesos, se recuerda que, tal como aparece en el informe correspondiente al primer cuatrimestre, el centro había conseguido implantar mejoras en el 16 de de los procesos. A estos, hay que añadir los que aparecen en el siguiente cuadro y que recogen, además, los incluidos en el primer informe:


1 DIRECCIÓN	MEJORAS
<u>1.1 Planificación y liderazgo</u>	
<u>1.1.1 Estrategia</u>	Mejorar los resultados de tasa de evaluación y tasa de éxito académico en Acceso (ED44, 26-11-18) Sesiones de refuerzo de las materias Lengua Española y Matemáticas aplicadas a las ciencias sociales (ED45, 3-12-18)
<u>1.1.2. Plan de Gestión</u>	
<u>1.1.3. Liderazgo</u>	Incluir en las plantillas de comunicación de valoración de líderes los resultados numéricos que cada líder ha obtenido en os estándares evaluados. (ED10, 25-3-19)
1.1.4. Responsabilidad Social Universitaria	Incorporación de los requisitos del Nivel III a este proceso (ED1, 2-1-19 y ED2, 7-1-19)
<u>1.2 Difusión y relación externa</u>	
<u>1.2.1 Imagen y difusión externa</u>	Creación de un calendario específico para cada isla en el que se recogen las fechas de las Jornadas formativas planificadas (ED20, 27-6-19)
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u>	
<u>1.2.3. Relación institucional</u>	Aprobación de los estatutos del CA (JR, 25-9-18)

2 CLIENTES	MEJORAS
<u>2.1 Relación con los estudiantes</u>	
2.1.1. Matriculación	Ofrecer información a los estudiantes sobre las condiciones de las distintas facultades y escuelas técnicas superiores de la UNED en relación a la anulación de matrícula sin derecho a devolución, que permitiría a los estudiantes que por distintos motivos no se presenten a las Pruebas Presenciales de materias en las que se matricularon, no tener que asumir el coste de una segunda matrícula cuando cursen la asignatura. ED1, 2-1-18
<u>2.1.2. Acogida a nuevos estudiantes</u>	Créditos para estudiantes que participen en el Programa Guía como mentores Guía (ED33, 8-09-18) Inclusión del enlace para la matriculación en la formación gratuita plataformas aLF-AVIP (ED37, 8-10-18) Los estudiantes que participan en el programa como Mentor Guía puedan

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 9 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión

	realizar dos Curso de Extensión Universitaria de 10h de los programados por el centro de forma gratuita a partir del segundo cuatrimestre del curso 18-19 hasta octubre de 2019. (ED40, 29-10-18) Reestructurar Programa Guía (ED48, 24-12-18)
<u>2.1.3. Comunicación con estudiantes</u>	
<u>2.1.4. Participación de estudiantes</u>	
2.2 Enseñanza aprendizaje	
<u>2.2.1. Realización de tutorías</u>	Ampliación de la información que se incluye en los PATs tanto de Acceso como de Grado (ED33, 8-9-18)
<u>2.2.2. Realización de prácticas</u>	
<u>2.2.3. Pruebas Presenciales</u>	
<u>2.2.4. Actividades apoyo aprendizaje</u>	
<u>2.2.5. Publicaciones</u>	
<u>2.2.6. Innovación e investigación</u>	
2.3. Orientación académica y profesional	
<u>2.3.1. COIE</u>	Convocatoria para la designación de la persona coordinadora del COIE en el centro.
2.4 Extensión universitaria	
<u>2.4.1. Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</u>	Mejora en las instrucciones informativas del profesorado que realiza cursos de extensión homologados por la Conselleria d'Educació. (ED44, 26-11-18) Inclusión de un documento específico en la información de los Cursos de Verano homologados por la Conselleria con las fechas de finalización de cada curso (ED17, 27-5-19)


3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	MEJORAS
3.1 Organización docente	
<u>3.1.1. Organización docente</u>	
3.2 Estructura y análisis de calidad	
<u>3.2.1. Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión</u>	Los registros de seguimiento de compromisos incluirán el número del compromiso en el título. En el segundo que se cumplimente se recogerán los datos del anterior (ED28, 8-8-18). Se incluirán numerados los objetivos que aparezcan en los documentos elaborados por el centro (ED29, 15-10-18). Registro interno de presentaciones electrónicas realizadas en los periodos de matriculación (ED29, 15-10-18). Documentación de los procesos que se rigen por año natural revisarla en diciembre (ED32, 5-9-18) Mejorar el sistema de almacenamiento de la documentación registros generada en los procesos 3.3.1. y 4.1.3. (ED48, 24-12-18)
<u>3.2.2 Protección de datos personales</u>	Nombramiento y notificación (AEPD) de la persona Delegado de Protección de datos, como establece la nueva normativa.
<u>3.2.3 Revisión y mejora del sistema de calidad</u>	
- Gestión de procesos	
- Autoevaluación y Plan Mejora	
- Carta de servicios	Sistematización del seguimiento de los compromisos, asignación de responsables (ED28, 8-8-18)
- Revisión del sistema por dirección	

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 10 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión

- Auditorías internas	
- No conformidades	
3.2.4. Conocimiento e innovación	
3.3 Tecnología de información y comunicación	
<u>3.3.1 Tecnología y web</u>	Desglose del buzón de sugerencias en tres buzones distintos para cada uno de los colectivos (EM6, 18-7-18, ED25, 18-07-18; la idea surgió a finales del curso 17-18, pero se ha implantado en el 18-19) Creación de un nuevo usuario para poder comprobar los envíos de los formularios (ED40, 29-10-18)

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
4.1 Recursos generales	
4.1.1 Compras	Creación de una ficha de registro para las altas de proveedores clave. Desglose de la ficha de valoración de proveedores clave en dos: una para que el centro valore al proveedor clave y otra para que sea el proveedor clave quien valore al centro (ED4, 19-1-19)
4.1.2. <u>Gestión presupuestaria</u>	Proporcionar al profesorado tutor un documento en el que mensualmente se especifiquen las gratificaciones recibidas y el concepto por el cual se han recibido. (ED48, 24-12-18)
4.1.3 <u>Mantenimiento, equipos e instalaciones</u>	Desglose del proceso para incorporar los requisitos del Nivel III (ED2, 7-1-18)
4.2. Recursos Académicos	
4.2.1. Biblioteca	Adaptación al nuevo programa ALMA para bibliotecas.
4.2.2. Librería	

5 PERSONAS	MEJORAS
5.1. Incorporación y organización	
5.1.1. Política de personal	
5.1.2. Organización de tareas	División del trabajo que implican los Cursos de Extensión, entre distintas personas.
5.1.3. <u>Selección y contratación</u>	BECA: Oferta de prácticas extracurriculares remuneradas PGA (ED28, 8-8-18)
5.1.4. <u>Acogida del personal</u>	Desglosar la Ficha de Acogida de personal en dos fichas distintas: una para profesorado-tutor y otra para personal no docente ED1, 2-1-19 Mejorar la estructuración de los Manuales de Acogida para PT y PAS y personal colaborador con la intención de que sean perdurables en el tiempo independientemente de las modificaciones que los documentos de carácter anual propios del centro puedan tener (ED3, 14-1-19)
5.1.5. <u>Salud laboral</u>	
5.2 Implicación de las personas	
5.2.1 <u>Participación</u>	Incluir en los IS de participación, el número de personas que se benefician del 15% en la adquisición de material didáctico en lugar de realizar el cómputo por facturas (ED22, 10-7-19)
5.2.2 <u>Comunicación</u>	
5.2.3. Reconocimiento y promoción	
5.3 Desarrollo profesional	
5.3.1. Formación interna	
5.3.2 <u>Desempeño</u>	Inclusión en el PGA de un objetivo relacionado con el desempeño del PT (ED30, 22-8-18)

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 11 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión

	Creación de solicitudes específicas para profesorado tutor: 5.3.2. Solicitud suspensión temporal actividad tutorial 5.3.2. Solicitud extinción vinculación con CA (ED33, 8-9-18)
--	---

En total, se han realizado mejoras en 23 procesos durante todo el curso, por lo que se ha alcanzado, e incluso superado, el compromiso.

TECNOLOGÍA

Objetivos y responsables

- 1) Visitas Web por Estudiante. 420 visitas/estudiante Resp: C. Tecnológico y R. Web del centro. Director/Secretaria.
- 2) 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. Resp: C. Tecnológico, Dirección (Compromiso nº20)

Estos dos objetivos se recogen en 3.3.1. *PCGE Plan tecnológico*, ed6, v1 de 1/10/18 en 3.3.1. *MCGE Servicio de acceso a recursos tecnológicos*, que depende del plan.

Principales acciones y recursos



- 1) Mantener la información de la Web en un servidor "Cloud" que permita una rápida navegación y una segura actualización. Realización periódica de copias de seguridad. Actualización periódica de la Web. Recursos (4.000 €).
- 2) Realizar un seguimiento del servicio de Wifi en el Centro y las Aulas, reposición dispositivos. Incorporar nuevos escáneres, portátiles y equipos informáticos y los correspondientes SAIs de protección (Relación de adquisiciones por islas 3 ò 2:1:1 aproximadamente) Recursos (8.500 €).

Resultados

Como en el primer cuatrimestre, durante el segundo el centro ha seguido actualizando la página web con toda la información de interés tanto para clientes como para la sociedad en general como puede comprobarse en las distintas actas de equipo de dirección en la que se detallan las informaciones que se han ido actualizando. Además, la página ha sido actualizada diariamente con la incorporación de los enlaces de las grabaciones de las tutorías impartidas; se han ido incluyendo progresivamente todos los cursos de extensión programados en la página de inicio que se renueva a medida que las noticias destacadas se van incorporando.

En cuanto a la wifi del centro y de las aulas, como se comprueba en el seguimiento del compromiso 20, no se han producido incidencias.

Como resultados de los cuestionarios de satisfacción, la Oficina de Tratamiento de la Información ha proporcionado los siguientes datos:

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 12 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	Resultado del centro/ media de los centros participantes	Resultado del centro/ media de los centros participantes	Resultado del centro/ media de los centros participantes
La web del centro asociado en términos de claridad y organización de la información (ítem 14)	77,35/70,39	82.66/70.89	75.98/72.30
Los recursos tecnológicos del centro (ordenadores de libre acceso, wifi, impresoras, etc.) (ítem 15)	68,27/64,08	70.93/64.62	68.67/67.43
La adecuación de las Aulas AVIP para la función que tienen que desempeñar (ítem 16)	74,55/64,47	78.67/65.13	70.84/67.82
Valore si las aulas AVIP se ajustan a sus necesidades (ítem 19)	77,57/69,56	81.19/70.47	74.67/71.42

Vemos que el centro sigue manteniendo unos resultados superiores a los de la media de los centros participantes.



Recordamos los datos aparecidos en el CMI para los siguientes indicadores:

	2017-2018		2018-2019
	Objetivo	Resultado	OBJETIVO
Estudiantes satisfechos con aulas AVIP	78	81.2	81.5
Satisfacción estudiantes con la web del centro	73	80.1	82
Satisfacción estudiantes con los recursos tecnológicos disponibles	71.5	71.6	72
Visitas web por estudiante	370	414	420

Los objetivos planteados por el centro como puede comprobarse en los registros mensuales (seguimiento compromisos nº19 y nº20) han obtenido un resultado satisfactorio y han podido ser medidos por el centro.

Por lo que respecta a la página web y a las visitas recibidas, se resumen a continuación las de todo el curso en comparación con las del curso anterior:

Número de visitas	Curso 2016-2017	Curso 2017-2018	Curso 2018-2019
Septiembre	84.203	134.560	158.780
Octubre	188.998	194.891	226.994
Noviembre	185.711	197.471	212.452
Diciembre	163.365	170.601	190.438
Enero	192.793	205.096	222.330
Febrero	170.713	188.187	197.533
Marzo	186.749	192.816	204.611
Abril	157.010	188.376	190.901
Mayo	188.752	209.955	209.334
Junio	135.104	161.007	165.486
TOTAL	1.653.398	1.842.960	1.978.829

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 13 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

Se comprueba, como en informes de seguimiento anteriores, que el número de visitas a la página web sigue creciendo cada año. El objetivo propuesto por el centro para 2019 es 420.

RECURSOS MATERIALES

Objetivos y responsables

1) Obtener recursos propios mediante el desarrollo de actividades formativas y el servicio de librería. 29% Ingresos propios sobre el total de ingresos. Resp: Dirección. **(4.1.2. DCSO Directriz de gestión presupuestaria**, ed5, v2 de octubre 2017⁴, en el que se define el indicador como *Refleja los ingresos por venta de material didáctico, realización de servicios académicos no reglados, trabajos de investigación, proyectos de desarrollo, etc., así como los ingresos patrimoniales, todos ellos generados por el propio Centro. Capítulos III y V del presupuesto. (Ingresos por ventas y/o prestaciones de servicios e ingresos patrimoniales / Total ingresos) x 100*).

El centro decidió que este proceso, al igual que otros, por su naturaleza, pasasen a tener vigencia de año natural (ED32, 5-9-18).

Principales acciones y recursos

1) Impartir cursos de Extensión y de Verano en tres modalidades: presencial, streaming, internet diferido. Realizar la venta de libros de manera presencial y a través de la librería virtual del centro mediante envío gratuito o recogida. Duración: septiembre-agosto. Recursos (0 €)


La acción de los cursos de extensión se ha analizado en el apartado correspondiente.

Durante el segundo cuatrimestre se han impartido 7 cursos 0, que unidos a los 15 del primer cuatrimestre suman 22 cursos 0. Los resultados del segundo cuatrimestre se muestran a continuación:

Cursos 0 realizados (segundo cuatrimestre)	Alumnos matriculados		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Estadística para estudiantes de Educación	98	58	3
Estadística para estudiantes de Turismo	30	14	4
Estadística para estudiantes de Economía /ADE	102	83	12
Contabilidad para estudiantes de turismo	33	11	3
Introducción práctica de Programación Java	202	----	---
Introducción Práctica de Programación Java (Informática)	----	110	9
Introducción Práctica de Programación Java (Ingeniería)	----	50	5
Teoría de circuitos para estudiantes de ingeniería	---	60	6
Nº total de matrículas en el segundo cuatrimestre	465	386	42

La variación de cursos y matrículas se muestra en este cuadro comparativo:

⁴ En el mes de enero 2019 el centro ha elaborado la nueva directriz, ed6 v1 adaptada al Nivel III de SGICG-CA, en la que tras resultados obtenidos en las mediciones del 2018, se ha planteado la modificación del objetivo al 28%.

	LES ILLES BALEARS	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 14 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nº total de Cursos 0 realizados (1º y 2º cuatrimestre)	14	20	22
Nº total de matrículas (1º y 2º cuatrimestre)	1.165	1.367	904

En cuanto al objetivo de mantener los recursos propios del centro se comparan en los siguientes cuadros los ingresos obtenidos por venta de librería (**4.2.2. MCSO Sistema de gestión de librería**, y compromiso nº18 de la Carta de Servicios) durante el segundo cuatrimestre:

LIBRERÍA	2016	2017	2018	2019
Febrero	31.929,51	28.618,49	24.456,7	22.181,54
Marzo	11.105,91	10.747,88	7.862,11	6.763,55
Abril	2.848,84	3.583,64	2.962,92	2.875,35
Mayo	1.026,35	1.439,63	1.633,55	1.644,80
TOTAL	46.910,61	44.389,64	36.915,28	23.826,34

Sigue la tendencia decreciente de ingresos por librería desde 2016.

Los pedidos web de librería durante el segundo cuatrimestre han sido:

Mes	Pedidos de clientes	
	2017-2018	2018-2019
Febrero	72	58
Marzo	28	23
Abril	12	6
Mayo	5	4
Junio	15	10



En total 101 pedidos en el segundo cuatrimestre, que unidos a los 343 del primer cuatrimestre, dan un total de 444 pedidos realizados en la librería online.

PERSONAS

Objetivos y responsables

1) Desarrollar en el curso actividades de formación interna para PT/PAS con aplicación en el trabajo.94% de acciones de formación interna de PAS/PT con aplicación en el trabajo. Resp: Dirección. Indicador del CMI.

2) Cumplimentar las encuestas de satisfacción de las actividades formativas internas del PT/PAS. Al menos el 65% de las personas que realizan la actividad formativa participan en las encuestas de satisfacción. Al menos 4,4 sobre 5 satisfacción general de la formación interna recibida de PT/PAS. Resp: Dirección

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 15 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

3) Superar la actividad formativa por parte de las personas del PT/PAS. Se considera que una persona ha superado el curso si el porcentaje de respuestas correctas del formulario de evaluación es de al menos el 70%. 92% de las personas participantes superan la actividad formativa.

4) 100% del PAS del Centro y de las Aulas se realice evaluación y seguimiento del desempeño

5) 98% del PT del Centro y las Aulas cumplimenta el Autoinforme del PT

5.3.1. *DCPE Directriz de formación Interna*, ed3, v1, agosto 2018 y 5.1.3. *PCPE Plan de formación de personas (PT/PAS)* ed6, v1, 1/09/18.

Principales acciones y recursos

1) Desarrollar en el curso, al menos, tres actividades de formación interna que desarrollen temas de calidad, actividad docente, administrativo. Aplicar una metodología flexible: presencial, streaming y diferido. Duración: septiembre-junio. Recursos 0 €.

2) Incentivar la cumplimentación de las encuestas de satisfacción online de las actividades de formación interna de PT/PAS. Duración: septiembre-junio. Recursos 0 €.

3) Comunicar a las personas, PT/PAS, que no superan la actividad formativa el resultado para que realicen, previo análisis y reflexión, un nuevo intento online.

4) Registro del cronograma de evaluación y seguimiento del desempeño del PAS del Centro y de las Aulas. Duración: septiembre junio. Recursos (0 €).

5) Registro semestral del seguimiento de cumplimentación del formulario del Autoinforme del profesorado tutor. Recursos (0 €).

Resultados

En la relación con el primer y segundo objetivos, durante el segundo cuatrimestre, se han desarrollado dos nuevas jornadas formativas obligatorias para profesorado tutor y PAS y personal colaborador con la metodología habitual (seguimiento presencial, streaming y diferido).

PROFESORADO TUTOR

La **segunda jornada formativa** del curso 2018-2019 se desarrolló el 29 de enero de 2019 y contó con el siguiente programa:



-Responsabilidad social universitaria (RSU)

-Gestión medioambiental

- Protección de datos

- Buena práctica de gestión: Seguimiento proactivo de corrección de las PECs por parte del profesorado tutor

- Enseñanza aprendizaje: Realización de clases tutorías (Autoinformes, PAT, Corrección PECs)

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 16 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

- Organización docente: PAD, registro sistema de cambios y recuperaciones
- Akademos web: curriculum del profesorado y envíos docentes

La **tercera jornada formativa** se realizó el 13 de junio de 2019 y los temas tratados fueron:

1.- Programa de Calidad SGICG-CA, Nivel Consolidación

- Plan de Gestión Anual
- Plan de Formación
- Plan Mejora de Personas
- Carta de Servicios

2.- Plan Académico Docente

Los resultados de estas dos jornadas, junto la que se impartió en el primer cuatrimestre, se recogen en el siguiente cuadro:

	Profesorado tutor	Personas participantes	%de logro de resultados (respuestas correctas en los cuestionarios >70%)	%Personas que han respondido las encuestas	% asistentes satisfechos (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5)	Satisfacción general por el curso (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5)
			OBJETIVO = 90%	OBJETIVO = 65%	OBJETIVO = 90%	OBJETIVO = 4.3
1ª	Curso 2018-2019	118	100%	73.73%	95.35%	4.52
2ª	Curso 2018-2019	116	100%	82.76%	96.74%	4.50
3ª	Curso 2018-2019	113	100%	87.61%	95.88%	4.48

PAS Y PERSONAL COLABORADOR

La **segunda jornada** formativa del curso 2018-2019 se desarrollo el 29 de enero y contó con el siguiente programa:

- Responsabilidad social universitaria (RSU)
- Gestión medioambiental
- Protección de datos
- Enseñanza aprendizaje: Realización de clases tutorías (Autoinformes, PAT, Corrección PECs)
- Organización docente: PAD, registro sistema de cambios y recuperaciones
- Akademos web: curriculum del profesorado tutor y envíos de mensajes docentes


La **tercera jornada** formativa del curso se desarrolló el 13 de junio y los temas tratados fueron:

1.- Programa de Calidad SGICG-CA, Nivel Consolidación

- Plan de Gestión Anual
- Plan de Formación
- Plan Mejora de Persona
- Carta de Servicios

2.- Cursos de Extensión

3.- Protección de datos

	INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 17 de 18 Responsable: Dirección
	1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO	1.1.2. Plan de Gestión

Los resultados de estas jornadas junto con la realizada durante el primer cuatrimestre se resumen en el siguiente cuadro:

	PAS y personal colaborador	Personas participantes	%de logro de resultados (respuestas correctas en los cuestionarios >70%) OBJETVO = 90%	%Personas que han respondido las encuestas OBJETVO = 65%	% asistentes satisfechos (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5) OBJETVO = 90%	Satisfacción general por el curso (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5) OBJETVO = 4.3
1ª	2018-2019	21	100%	85.71%	100%	4.72
2ª	2018-2019	21	100%	76.19%	100%	4.75
3ª	2018-2019	20	100%	90%	100%	4.89

Además, se realizó una formación específica para personal no docente sobre Prevención de Riesgos Laborales (31 de enero 2019), con el siguiente programa:



1. Presentación de los documentos actualizados en PRL en curso 2018/2019.
2. Evaluación de riesgos laborales en sedes Mallorca, Ibiza y Menorca.
3. Planificación de acciones preventivas.
4. Plan de Prevención de riesgos laborales UNED Baleares.
5. Obligatoriedad Plan de de Autoprotección.
6. Obligatoriedad empresas de mantenimiento e inspección de BT por parte OCA.
7. Prevención de riesgos laborales específicos de personal administrativo.

Los resultados para esta formación:

PAS y personal colaborador	Personas participantes	%de logro de resultados (respuestas correctas en los cuestionarios >70%) OBJETVO = 90%	%Personas que han respondido las encuestas OBJETVO = 65%	% asistentes satisfechos (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5) OBJETVO = 90%	Satisfacción general por el curso (valoración 3-4-5 en la escala 1 a 5) OBJETVO = 4.3
RR Laborales	20	100%	80.00%	100%	4.73

Puede comprobarse que se han cumplido los objetivos propuestos.

Por lo que respecta al objetivo, 100% del PAS de Centro y de las Aulas con entrevista de evaluación y seguimiento de desempeño realizada, se han realizado todas las evaluaciones y seguimientos durante el segundo cuatrimestre del curso. Puede consultarse el informe correspondiente.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	ISCDI PLAN Ed.:6 V.:1 Fecha 1/09/18 Curso 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, Julio 2019 Página 18 de 18 Responsable: Dirección
1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO		1.1.2. Plan de Gestión	

En relación al seguimiento de la entrega y puesta a disposición de los estudiantes de los Autoinformes elaborados por el profesorado tutor, durante el segundo cuatrimestre, el registro semestral de cumplimentación del formulario ha sido del 100%: en total 392 autoinformes realizados de los 392 que se esperaban.

Resumen de autoinformes entregados durante el curso 2018-2019:

Primer cuatrimestre		Segundo cuatrimestre	
Grado	Acceso	Grado	Acceso
364	39	353	39

Conclusión

Una vez analizados los distintos objetivos del Plan de Gestión Anual, PGA, y con los datos de que se dispone hasta el momento, se ha constatado que en 15 de los 18 objetivos establecidos se han obtenido los resultados deseados (83,3%, frente al 75% de objetivo general que aparece en la directriz).

Como en el análisis del año anterior, sigue preocupando que los resultados no cumplan los objetivos de extensión universitaria en cuanto a número de personas inscritas y cursos autosuficientes en el ámbito económico.