

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 1 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>	<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>	

## Introducción

Se realiza en este segundo 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 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. Directriz de protección de datos personales, ed6, v1, 2019.

3.2.2. MCGE Documento seguridad, ed7, v2, 2019

Las distintas Cláusulas de proceso de protección de datos

3.2.2. RCGE Formulario ejercicio de derechos.

3.3.1. PCGE Plan de Mantenimiento Preventivo Equipos informáticos, ed6, 2019

3.3.1. PCGE Plan Mantenimiento Equipos Informáticos, ed6, 2019

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

Progresivamente se actualiza la página web con 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.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 2 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

### 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**, 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
33	14	22	69

Ha habido un aumento en el número de personas que han solicitado el apoyo respecto a cursos anteriores.

Comparación de la evolución de las personas atendidas en los tres últimos cursos:

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
2018-2019	280	85	164	33	14	22	598

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

- 15 de febrero 2019: tres alumnos
- 22 de febrero 2019: dos alumnos

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 3 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

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 2018-2019 y con el número total de asistentes a las mismas:

	Número de sesiones formativas	Número de estudiantes
2017-2018	26	180
2018-2019	24	162

Tal como aparece en el programa Webex, la distribución de las sesiones formativas por islas ha sido la siguiente: Mallorca 8; Menorca 8; Ibiza 8.

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

	Mallorca	Menorca	Ibiza	TOTAL
2014-2015	122	30	168	<b>320</b>
2015-2016	178	34	181	<b>393</b>
2016-2017	110	39	91	<b>190</b>
2017-2018	89	18	73	<b>180</b>
2018-2019	60	28	74	<b>162</b>

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=300640&hashData=278e587e24cd9007f7097008f0c67197&paramsToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEX1NhbGEs](https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=300640&hashData=278e587e24cd9007f7097008f0c67197&paramsToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEX1NhbGEs), con fecha 17 de julio cuenta con 773 visitas. En relación con el número de visitas que se incluyó en el primer informe de seguimiento (dato recogido a 15 de enero 2019, 619 visitas) se comprueba que se ha seguido visualizando esta formación.

**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 tres 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):

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 4 de 10 Responsable: Director / S. docente
		<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>

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
<b>Nº total de matrículas en el segundo cuatrimestre</b>	<b>465</b>	<b>386</b>	<b>42</b>

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

CURSOS 0 PRIMER Y SEGUNDO 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
Estadística para estudiantes de Educación	98	58	3
Estadística para estudiantes de ADE y Economía	102	83	12
Estadística para estudiantes de Turismo	30	14	4
Análisis matemático	61	47	---
Álgebra	104	---	---
Contabilidad	66	56	41
Contabilidad para estudiantes de Turismo	33	11	3
Introducción Programación Java	15	50	55
Introducción práctica programación Java para estudiantes de Informática.	---	110	9
Introducción práctica programación Java para estudiantes de Ingeniería.	---	50	5
Teoría de circuitos para estudiantes de Ingenierías	---	60	6
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
Álgebra para Ingenieros	---	93	---
Álgebra Ingenierías y Ciencias	---	---	92
<b>Nº TOTAL DE MATRICULADOS EN 1º Y 2º CUATRIMESTRE</b>	<b>960</b>	<b>1.367</b>	<b>904</b>

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 5 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

A los 15 Cursos 0 del primer cuatrimestre hay que sumar los 7 ofertados durante el segundo cuatrimestre. En total 22 cursos, por lo que se ha superado el objetivo de los 14 que aparece en el número compromiso nº4 de la Carta de servicios.

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	56	56	56	100%
Marzo	55	55	55	100%
Abril	36	36	36	100%
Mayo	26	26	26	100%

Durante el primer cuatrimestre se produjeron y comunicaron 186 incidencias (154 en el curso 2017-2018). Durante el segundo cuatrimestre han sido 173 (211 en el mismo periodo del curso 2017-2018).

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 2019 muestran la recepción de 5 comunicaciones (12 comunicaciones en el mismo periodo del 2018). Todas, excepto una, se han recibido a través del buzón de estudiantes. 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.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 6 de 10 Responsable: Director / S. docente
		<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>

**3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad**

- 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	811	811	100%
Marzo	1.106	1.106	100%
Abril	968	968	100%
Mayo	632	632	100%

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

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:

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.

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	303	303	100%	392	100%
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos en el grupo	286	303	303	100%	392	100%

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 7 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

de tutoría correspondiente (capturas de pantalla entregadas)						
--	--	--	--	--	--	--

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%
Curso 2018-2019	380	380	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** y de informática (**compromiso nº11**) durante el curso 2018-2019 han sido 149. 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 curso ha sido de 27, para los estudiantes de Grado y de 28 para estudiantes de Máster.

Sobre el **compromiso nº13**, desarrollo de pruebas presenciales, ni en la convocatoria de enero ni en la de junio se ha detectado ninguna incidencia<sup>1</sup> en las sedes.

#### 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 (primer cuatrimestre del curso 17-18 fue de 155) y de 39 durante el segundo cuatrimestre (segundo cuatrimestre 17-18, 75).

#### Compromisos relacionados con 2.4.1. Cursos en el centro: Extensión universitaria, Cursos de verano:

<sup>1</sup> 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".

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 8 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>	<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>	

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.

Desde febrero a junio de 2019 se han desarrollado 32 En el primer cuatrimestre se impartieron un total de 41 cursos de extensión en las instalaciones del centro y de las aulas. Todos ellos en las tres modalidades y mediante aulas AVIP. Los 73 cursos de extensión del curso 2018-2019 se han desarrollado mediante videoconferencia en las tres modalidades.

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 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.

La evolución del número de visitas a la página web se muestra a continuación, en comparación con el mismo periodo de los dos cursos anteriores:

	Visitas página web		
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
<b>Febrero</b>	170.713	188.187	197.533
<b>Marzo</b>	186.749	192.816	204.611
<b>Abril</b>	157.010	188.376	190.901
<b>Mayo</b>	188.752	209.955	209.334
<b>Junio</b>	135.104	161.007	165.486

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

En cuanto al resultado de los objetivos planteados por el centro como puede comprobarse en los registros mensuales para los **compromisos nº19 y nº20**) ha sido satisfactorio.

Compromisos relacionados con 4.2.1. Biblioteca:



 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 9 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>	<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>	

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 2019 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, lo que permite realizar el seguimiento del compromiso de la Carta de Servicios. En el siguiente cuadro se comparan los resultados del 2018-2019 con los del curso anterior:

Préstamos biblioteca Mallorca		
	2017-2018	2018-2019
Febrero	25	20
Marzo	9	9
Abril	7	4
Mayo	2	14
Junio	5	3

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 segundo 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”. El compromiso se ha cumplido durante todo el curso.

 	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2018-2019 Número de informe: SEGUNDO, julio 2019 Página 10 de 10 Responsable: Director / S. docente
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

En total se han recibido 101 pedidos a la librería online durante el segundo cuatrimestre (el curso 2017-2018 desde febrero a junio fueron 132).

En total se han realizado 444 pedidos desde el mes de septiembre de 2018 a junio de 2019. Volumen inferior al del curso 2017-2018 que fue de 490 pedidos.

## **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**

De la recogida de datos del Centro y de las Aulas, se confirma que, de los 20 compromisos analizados, en 19 se han cumplido el objetivo establecido en la carta de servicios. Solo en el nº4, no se ha alcanzado por 0.26 el compromiso de cumplimiento de las clases tutorías programadas.