

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 1 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
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 publicados en la Carta de Servicios edición 8, versión 2, de octubre de 2018, válida para el curso 2019-2020 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.

Desde la llegada de la nueva directora en el mes de noviembre, se publicaron en la web del centro: *Plan de Gestión 2019-2020*, *Memoria CA UNED Illes Balears 2018-2019*, y *Memoria COIE CA UNED Illes Balears, 2018-2019*, *Memoria Programa Guía 2018-2019* y *Memoria del Plan de Acogida 2018-2019*.

Posteriormente se actualizó la página web, tras la reunión de Junta Rectora el 20 de diciembre de 2019, con la publicación de los resultados de liquidación de cuentas de 2018 junto con el Informe *Definitivo de Auditoría de Cuentas de IGAE*.

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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 2 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

- 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
Curso 18-19	280	85	164	529
Curso 19-20	301	123	172	596

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

Si durante el curso 18-19 se notó un descenso en el número de personas que solicitaron este servicio (586), durante el 19-20, el número de personas ha vuelto a incrementarse, incluso por encima del curso 17-18.

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 3 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, respondiendo aquellas cuestiones planteadas por los estudiantes 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.

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

CURSO 18-19	Mallorca		Menorca		Ibiza	
	Acceso	Grado	Acceso	Grado	Acceso	Grado
Total de asistentes	46		6		37	
CURSO 19-20	Mallorca		Menorca		Ibiza	

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 3 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

	Acceso	Grado	Acceso	Grado	Acceso	Grado
Total de asistentes	65		8		48	

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=351767&hashData=a613dd9b33af8110e26889d399375d2f¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEX1NhbGEs

Número de visitas 90 (dato recogido 3 febrero 2020).

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.

Todos los estudiantes realizan su inscripción a través del programa webex. En los siguientes enlaces, los estudiantes de cada una de las sedes pueden formalizar su inscripción:

Mallorca: <http://extension.uned.es/actividad/20646&codigo=PADM>

Menorca: <http://extension.uned.es/actividad/20643&codigo=PADM>

Ibiza: <http://extension.uned.es/actividad/20642&codigo=PADI>

El número de sesiones formativas desarrolladas en las distintas sedes fue de 8 en Mallorca, 9 en Menorca y 10 en Ibiza. Se ha cumplido el compromiso adquirido.

Los estudiantes que siguieron esta formación fueron:

	Mallorca	Menorca	Ibiza	TOTAL
2017-2018	89	18	68	175
2018-2019	60	28	69	157
2019-2020	57	34	57	148

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=351613&hashData=7917205c6496eda77c07efd07df6286¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEX1NhbGEs

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 4 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Número de visitas **476** (dato recogido 2 de febrero de 2020).

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 PRIMER CUATRIMESTRE	MATRÍCULAS		
	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Física para estudiantes de Ingenierías	---	54	14
Física para estudiantes de Ciencias	---	57	32
Física para estudiantes de Informática y TI	---	55	7
Química para estudiantes de Ingenierías y Ciencias	26	51	18
Introducción al dibujo asistido por ordenador	25	41	----
Estadística para las ciencias sociales	33	35	9
Estadística para estudiantes de Psicología	163	58	10
Análisis matemático	47	---	----
Contabilidad	56	41	9
Introducción Programación Java para estudiantes de Informática e Ingeniería	50	55	11
Biología	214	80	15
Cálculo para Ingenieros	121	---	----
Cálculo para estudiantes de ADE y Economía	---	61	5
Cálculo para estudiantes de Ingenierías y Ciencias	---	119	25
Fundamentos Matemáticos de las Ciencias Sociales para estudiantes Turismo	18	9	4
Álgebra para estudiantes de ADE y Economía	83	54	3
Álgebra para Ingenieros	93	---	---
Álgebra para estudiantes de Ingenierías y Ciencias	---	92	22
Nº total de matriculados en el primer cuatrimestre	981	862	184

Durante el segundo cuatrimestre del curso 2019-2020 no se han programado Cursos 0.

El compromiso adquirido por el Centro para el curso 2019-2020 era de ofrecer 14 Cursos 0. Durante el primer cuatrimestre, ya se han ofertado 14. El objetivo del compromiso se ha alcanzado.

Se decidió en reunión de equipo directivo (5-2-20) no ofertar Cursos 0 durante el segundo cuatrimestre y realizar una remodelación de los mismos en cuanto a contenidos para el curso 20-21.

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 5 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Compromiso nº5 ¹	Incidencias de cambios y recuperaciones	Comunicaciones en la web	Comunicaciones por email	CUMPLIMIENTO
Octubre	46	46	46	100%
Noviembre	62	62	62	100%
Diciembre	39	39	39	100%
Enero	27	27	27	100%

En total, durante el primer cuatrimestre se han registrado 174 (el curso 18-19, fueron 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. *ISCCL Participación Q/S/R* del segundo semestre de 2019 muestran la recepción de 9 comunicaciones, de las cuales, excepto en dos ocasiones (ver informe correspondiente), no se respondió 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
- 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.

¹ Los datos que se recogen en este cuadro engloban Grados, Curso de Acceso y CUID.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 6 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

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.

Se recogen los datos del seguimiento de los compromisos 7, 8, 9 y 10:

Compromiso nº7	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Octubre	1.048	1.048	100%
Noviembre	1.156	1.156	100%
Diciembre	550	550	100%
Enero	756	756	100%

El total de tutorías impartidas durante el primer cuatrimestre del curso 2019-2020 ha sido de 3.510 y todas lo han sido a través de aulas AVIP. El objetivo de 97% propuesto por el centro se ha superado.

Compromiso nº8	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Octubre	1.048	1.002	95.61%
Noviembre	1.156	1.094	94.64%
Diciembre	550	511	92.91%
Enero	756	729	96.43%

Durante el primer cuatrimestre, el cumplimiento del objetivo ha sido de 95.04%.

Compromiso nº9	Curso 2017-2018 (Nº total de Planes que debían entregarse 320)		Curso 2018-2019 (Nº total de Planes que debían entregarse 403)		Curso 2019-2020 (Nº total de Planes que debían entregarse 402)	
	Nº de planes tutorial entregados	320	403	403	100%	402
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos en el grupo de tutoría correspondiente (capturas de pantalla entregadas)	320	403	403	100%	402	100%

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 2017-2018	344	688	0	100%
Curso 2018-2019	419	838	0	100%
Curso 2019-2010	364	728	0	100%

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 7 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

Por lo que respecta al compromiso nº11, el centro ha ofertado un total de 264 plazas para que los estudiantes pudiesen realizar las prácticas correspondientes a laboratorio y a informática con una distribución por sedes de: 223 en Mallorca, 14 en Menorca y 27 en Ibiza.

El Centro ha proporcionado suficiente flexibilidad horaria durante el primer cuatrimestre a todos los estudiantes de las tres sedes para poder realizar las prácticas obligatorias de laboratorio y de informática. En el mes de septiembre se publicó en la web del Centro el calendario de prácticas del curso académico. El 100% de los estudiantes que solicitaron plaza fueron aceptados. En el registro de junio se indicará los datos de prácticas realizadas. Durante el curso 18-19 el total de estudiantes que realizaron estas prácticas fue de 149.

Para el **compromiso nº12**, el centro ha ofertado un total de 71 plazas (61 en Mallorca, 6 en Menorca y 4 en Ibiza) tanto de Grado como de Máster de las Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales, Educación y Psicología.

En el registro de junio se indicarán los datos de prácticas realizadas y los centros de prácticas. Durante el curso 18-19, 27 estudiantes accedieron a las prácticas para los estudios de Grado y 28 estudiantes para los estudios de Máster, resultados muy similares a los mismos periodos de los cursos anteriores.

Sobre el **compromiso nº13**, desarrollo de pruebas presenciales, durante la primera convocatoria del curso 2019-2020, solo se produjo una incidencia², en Mallorca, relacionada con la actualización del sistema informático a Windows 10 en los equipos de Valija Virtual, que provocó una incompatibilidad con los escáneres de los puestos de Tribunal. La incidencia fue solventada al momento y no se produjo demora alguna en el escaneado de los exámenes.

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 no solo ha mantenido su horario de atención al público tal como estaba establecido, sino que lo ha ampliando, tal como puede comprobarse en <https://uned-illesbalears.net/servicios/coie/>

Horario: Miércoles de 19:30 h a 21,00 h; Jueves de 17:30 h a 20:00 h.

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 114, (durante el primer cuatrimestre del curso

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: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 8 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

18-19 fue de 115). 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.

Los 20 Cursos de Verano impartido en 2019 se desarrollaron mediante las tres modalidades.

Los 29 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.

Durante el primer cuatrimestre, además de las ya mencionadas, se han realizado las siguientes actualizaciones:

Mes	Nº de actualizaciones	Secciones actualizadas
Septiembre	5	Modelos de calidad. Página principal grabaciones. Sección noticias de interés (3)
Octubre	1	Sección noticias de interés
Noviembre	2	Sección noticias de interés
Diciembre	9	Información general del centro (2) Sección noticias de interés (7)
Enero	7	Nuevo cuestionario préstamo biblioteca (1) Sección noticias de interés (6)

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 9 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

No se han producido incidencias relacionadas con la wifi ni con la disposición de ordenadores de libre uso, como lo demuestra el registro de seguimiento del compromiso.

Además del cumplimiento de estos compromisos, hay que señalar como acción de mejora que se ha renovado la imagen de la página web, haciéndola más dinámica y atractiva visualmente. Se contrató un nuevo servidor operativo desde la primera semana de enero de 2020 que permite una navegación más rápida.

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 de Palma para el curso 19-20 en media hora diaria durante todo el curso, además de cumplir, en este primer cuatrimestre, con el compromiso de mantenerla abierta ininterrumpidamente desde 15 días antes de las pruebas presenciales.

Tal como se recoge en el registro del compromiso nº16, la ampliación de horario se aplicó desde el 12 de enero hasta el 14 de febrero, ambos inclusive, en horario ininterrumpido de 9h a 21h, sábados, domingos y festivos incluidos.

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	2018-2019	2019-2020
Septiembre	19	---
Octubre	44	64
Noviembre	23	21
Diciembre	2	8
Enero	11	21

En el registro se comprueba que se han realizado los préstamos en los plazos fijados en el compromiso, excepto en aquellos casos en los que no se disponía del mismo y ha tenido que ser adquirido.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2020 Página 10 de 10 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Hay que señalar el esfuerzo que está realizando la nueva directora en este proceso, ya que son muchas las mejoras que se han previsto y que se están realizando, no solo en relación al servicio sino también en el mantenimiento y mejora del espacio físico.

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 durante el curso 19-20.

Las ventas directas en cada una de las sedes han ascendido a 1.028 (Mallorca), 86 (Menorca) y 147 (Ibiza).

Por lo que respecta a las ventas online, el total asciende a 306 (durante el mismo periodo del curso 18-19 fueron 343).

En cuanto al cumplimiento del compromiso, se han producido algunos retrasos en el plazo de entrega estipulado (4 en el cuatrimestre) que, en ningún caso, han sido por causa del centro. Las causas de incumplimiento incluyen: nuevas ediciones sin publicar, que el material solicitado esté agotado en editorial sin planes previstos de reimpresión y/o disponible a corto plazo y retraso en el envío de la distribuidora LIBROMARES.

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.8, v.2 vigente para el curso 2019-2020, muestra que el Centro y las Aulas han cumplido con la totalidad de los compromisos establecidos.

Se seguirá trabajando para 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, ed6, v1, de diciembre 2019, se ha cumplido el objetivo: "90% cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios".