

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 1 de 11 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 segundo 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.

Se incluyen, además, los datos globales con los que se cumplimentará el documento 3.2.2. RCGE. Registro Público de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios, ed8, v2 .

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.

Además de las publicaciones de los documentos que constaban en el primer informe, el Centro ha difundido, a través de la página web, todos los documentos asociados a los distintos procesos de calidad del MVG. La ordenación en apartados facilita la consulta. Como novedad, este año se han creado apartados específicos para directrices, sistemas y modelos.

Puede comprobarse en las distintas secciones de "Calidad y transparencia": <https://uned-illesbalears.net/>

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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 2 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

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 y de las Aulas, asesorados en todo momento por personal de apoyo.

Compromiso nº2	Curso 2018-2019			Curso 2019-2020		
	MA	ME	IB	MA	ME	IB
1º Periodo	280	85	164	301	123	172
2º Periodo	33	14	22	16	15	20
Total por sedes	313	99	186	317	138	192
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	598			647		

El Centro considera un acierto ofrecer este servicio, pues el número de personas que lo han utilizado ha vuelto a incrementarse respecto al curso anterior.

En cuanto al **compromiso nº 3**, durante el segundo periodo de matriculación se realizaron 2 sesiones más en cada una de las Aulas de Menorca y de Ibiza. No se realizó ninguna en Mallorca.

El total de sesiones formativas realizadas durante el curso 2019-2020 ha ascendido a 30:

	Total sesiones de acogida			
	Primer periodo de matriculación		Segundo periodo de matriculación	
	Sesiones	Asistentes	Sesiones	Asistentes
Mallorca	8	57	0	0
Menorca	9	34	2	3
Ibiza	9 ¹	57	2	4
TOTAL	26	148	4	7

Se ha cumplido el compromiso. El total de personas inscritas durante todo el curso ha sido de 155. En el curso 2018-2019, se desarrollaron un total de 24 sesiones formativas y el número de asistentes fue de 162.

Todas estas actividades han sido gestionadas a través el programa webex.

Se recuerda que también existe la posibilidad de que el estudiante realice esta formación en diferido, para lo que el Centro incluye en su página web una grabación específica:

https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=351613&hashData=79617205c6496eda77c07efd07df6286¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIEX1NhbGEs

¹ Se hace constar que por un error, en el primer informe de seguimiento y en el seguimiento del compromiso del primer cuatrimestre, se computaron 10 sesiones en Ibiza, cuando fueron 9.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 3 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

El 2 de febrero de 2020, esta grabación había alcanzado las 476 visitas. A finales de abril se volvió a consultar el dato y era de 664 visitas. Lo que demuestra que hay estudiantes, que no asisten a las formaciones presenciales, pero que la siguen.

Compromiso nº4. Durante el segundo cuatrimestre, el Centro no ha programado Cursos 0. A pesar de ello, el Centro ha cumplido el compromiso con los ofertados durante el primer cuatrimestre.

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

Compromiso nº5 ²	Incidencias de cambios y recuperaciones	Comunicaciones en la web	Comunicaciones por email	CUMPLIMIENTO
Febrero	28	28	28	100%
Marzo	53	53	53	100%
Abril	18	18	18	100%
Mayo	10	10	10	100%

También durante el primer cuatrimestre el resultado de cumplimiento fue del 100%.

Durante todo el curso el número de incidencias ha sido de 174 en el primer cuatrimestre y de 109 en el segundo cuatrimestre. Las 283 incidencias 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. *ISCCCL Participación Q/S/R* para el primer semestre de 2020 presentan un total de 30 comunicaciones. En el segundo semestre de 2019 se recibieron 9.

Al ser un compromiso que tiene seguimiento semestral por año natural, se muestran a continuación los resultados comparativos:

Compromiso nº6	2018	2019	2020
Primer semestre	12	5	30
Segundo semestre	11	9	---
TOTAL	23	14	

Durante el curso, tres casos (dos en el primer cuatrimestre y 1 en el segundo) han presentado un retraso en la respuesta remitida. Los tres casos han sido justificados como puede comprobarse en los informes correspondientes, por lo que el Centro considera que ha cumplido el objetivo.

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 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 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 4 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
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.

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

Compromiso nº7 Primer cuatrimestre 19-20	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%

Compromiso nº7 Segundo cuatrimestre 19-20	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Febrero	569	569	100%
Marzo	1.307	1.307	100%
Abril	886	886	100%
Mayo	838	838	100%

Compromiso nº7 GLOBAL 19-20	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Primer cuatrimestre	3.510	3.510	100%
Segundo cuatrimestre	3.600	3.600	100%
TOTAL	7.110	7.110	100%

El 100% de las 7.110 tutorías realizadas se ha impartido mediante aulas AVIP.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 5 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Compromiso nº8 Primer cuatrimestre 19-20	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%

Compromiso nº8 Segundo cuatrimestre 19-20	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Febrero	569	541	95.08%
Marzo	1.307	1.254	95.94%
Abril	886	868	97.97%
Mayo	838	828	98.81%

Compromiso nº8 GLOBAL 19-20	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Primer cuatrimestre	3.510	3.336	95.04%
Segundo cuatrimestre	3.600	3.491	96.97%
TOTAL	7.110	6.827	96.00%

Se ha cumplido el objetivo

Compromiso nº9 Primer cuatrimestre 19-20	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	403	100%	402	100%
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos (capturas de pantalla entregadas)	403	100%	402	100%

Compromiso nº9 Segundo cuatrimestre 19-20	Curso 2018-2019 (Nº total de Planes que debían entregarse 303)		Curso 2019-2020 (Nº total de Planes que debían entregarse 345)	
Nº de planes tutorial entregados	303	100%	344	99.71%
Nº de planes tutoriales puestos a disposición de los alumnos (capturas de pantalla entregadas)	303	100%	344	99.71%

En el cómputo global del curso, el cumplimiento del objetivo ha sido de 99.85%

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 6 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Compromiso nº10 Primer cuatrimestre 19-20	Total 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 2018-2019	419	419	0	100%
Curso 2019-2010	364	364	0	100%

Compromiso nº10 Segundo cuatrimestre 19-20	Total 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 2018-2019	380	380	0	100%
Curso 2019-2010	374	374	0	100%

Compromiso nº10 GLOBAL	Total 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 2018-2019	799	799	0	100%
Curso 2019-2010	738	738	0	100%

Como se expuso en el primer informe de seguimiento, se ofrecen ahora los datos globales de los **compromisos nº11 y nº12**, en comparación con los del curso 18-19:

		Curso 2018-2019	Curso 2019-2020
Compromiso nº11	Estudiantes que han realizado prácticas de laboratorio y de informática	149	166
Compromiso nº12	Estudiantes que han accedido a prácticas profesionales	Grados	59
		Máster	41

En ambos casos se han cumplido los compromisos y todos los estudiantes han podido realizar las prácticas correspondientes,

Sobre el **compromiso nº13**, desarrollo de pruebas presenciales, durante la primera convocatoria del curso 2019-2020, solo se produjo una incidencia³, en Mallorca, relacionada con la actualización del sistema

³ Se recuerda que se consideran incidencias "aquellas situaciones que conciernen tanto al espacio en donde se desarrollan las pruebas presenciales como a los medios tecnológicos que se necesitan para su desarrollo y que

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 7 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

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.

Durante el segundo cuatrimestre, y debido a las circunstancias especiales provocadas por la situación sanitaria, el número de estudiantes de grado y máster que han acudido a las sedes para realizar las pruebas presenciales ha sido escaso. Son estudiantes que solicitaron poder realizar las pruebas en las distintas ubicaciones y que remitieron sus solicitudes en los plazos establecidos a la UNED.

El Centro ha puesto a disposición de todos ellos la infraestructura necesaria para que se examinasen con normalidad, además de cumplir con todas las normas sanitarias.

La convocatoria de exámenes de PCE y de Acceso para mayores de 25 y de 45 años, se desarrolló durante la semana del 6 al 11 de julio.

El Centro y las Aulas han cumplido con todos los requisitos de seguridad que la situación sanitaria requería. Se han cumplido los protocolos tanto de la UNED como del Govern de Illes Balears y de cada uno de los municipios específicos donde se ubican los edificios.

En cada una de las sedes se nombró un Tribunal (presidente y secretario) y se contó con la colaboración de PT para atender las distintas sesiones, de acuerdo con las necesidades específicas en cada caso.

Los registros de seguimiento muestran que no se ha producido ninguna incidencia.

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 durante el segundo cuatrimestre ha sido de 31 (en el mismo periodo del curso 18-19 fueron 39).

Durante el primer cuatrimestre fueron atendidas un total de 114, (durante el primer cuatrimestre del curso 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.

Durante el segundo cuatrimestre se han impartido un total de 18 cursos. De estos hasta la instauración del estado de alarma debido a la situación sanitaria, todos se habían impartido en las tres modalidades. A

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 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 8 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

partir de mitad de marzo, los cursos se emitieron a través de webconferencia y se ofrecieron en las modalidades directo streaming y diferido.

Hay que hacer notar el esfuerzo del Centro por contactar con todos los ponentes de los cursos programados para poder ofrecer las indicaciones técnicas oportunas para que no se tuviesen que suspender.

Del mismo modo, se informó a todas las personas matriculadas para explicarles la situación y ofrecerles la posibilidad de modificar las matrículas de presencial a una de las dos opciones en que se iban a ofrecer. La iniciativa fue muy bien acogida y son numerosas las felicitaciones que se han recibido al respecto.

En el curso 2019-2020 se han impartido un total de 47 cursos (primer y segundo cuatrimestre). Programados en un principio para ser ofrecidos en las tres modalidades establecidas en el compromiso nº15 de la Carta de Servicios vigente, desde la segunda mitad de marzo, tras la declaración del estado de alarma, se suprimió la modalidad presencial y se ofrecieron solo en modalidad online. Se pasó de emisión de videoconferencia a webconferencia.

El Centro participa este año en la 31ª edición de los Cursos de Verano de la UNED con una oferta de 17 cursos que se desarrollarán entre el 22 de junio y el 29 de julio. Se trata de cursos que abarcan una amplia temática y a los que se les ha dado un enfoque multidisciplinar. Todos los cursos se ofrecen en las dos modalidades online (streaming y diferido).

El Centro considera que ha cumplido el compromiso.

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 todo el curso, además de las ya mencionadas, se han realizado las siguientes actualizaciones:

Compromiso nº19 Curso 19-20	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)
Febrero	16	Secciones Cursos y/o noticias (13)

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 9 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

		Actualizaciones de páginas (3)
Marzo	31	Secciones Cursos y/o noticias (29) Actualizaciones de páginas (2)
Abril	29	Secciones Cursos y/o noticias
Mayo	7	Secciones Cursos y/o noticias
Junio	18	Secciones Cursos y/o noticias

Se ha realizado un esfuerzo adicional durante el periodo de mitad de marzo hasta finalizar el curso para que todas las noticias procedentes de la UNED debidas a la situación del COVID19 relacionadas con las decisiones que se iban tomando fuesen incorporadas a la página web del centro en un espacio de tiempo casi simultáneo a la recepción de las mismas.

En relación al compromiso nº20, durante el segundo cuatrimestre solo se ha registrado una incidencia en el Aula de Ibiza debida al corte de suministro eléctrico que se produjo el día 24 de junio. Los servicios técnicos del Consell de Ibiza solucionaron el problema y a partir de las 9.30h el servicio pudo ofrecerse con normalidad.

El compromiso se ha cumplido durante todo el curso.

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.

Tal como se recoge en el registro interno de seguimiento del compromiso nº16, durante el primer cuatrimestre 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.

Durante el segundo cuatrimestre, ha sido imposible cumplir con el compromiso dada la declaración del estado de alarma. A pesar de esta situación, el Centro considera que puede dar por cumplido el compromiso, pues estaba programada la ampliación del horario durante las segundas pruebas presenciales.

En cuanto al compromiso nº17, préstamos de libros de la biblioteca, se completa el cuadro presentado para el primer cuatrimestre. Hay que recordar que el seguimiento del compromiso se realiza con un registro cuatrimestral que se elabora con los registros propios mensuales:

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 10 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

	2018	2019	2020
ENERO	19	11	21
FEBRERO	25	20	44
MARZO	9	9	21
ABRIL	7	4	3
MAYO	2	14	22
JUNIO	5	3	15
JULIO	5	1	
AGOSTO	7	6	
SEPTIEMBRE	19	35	
OCTUBRE	44	64	
NOVIEMBRE	23	21	
DICIEMBRE	2	15	

En el registro se comprueba que se han realizado los préstamos en los plazos fijados en el compromiso.

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.

Durante el primer cuatrimestre, el volumen de ventas fue de 1.567 (1.261 ventas directas y 306 ventas online). Se registraron 4 incidencias de retraso en la entrega del material solicitado por el cliente, pero ninguna se debió al Centro (nuevas ediciones sin publicar, agotado en editorial sin planes previstos de reimpresión y/o disponible a corto plazo, retraso en el envío de la distribuidora LIBROMARES). Durante el mismo periodo del curso pasado, el volumen de ventas fue de 1.449 (1.113 ventas directas y 336 ventas online)

Durante el segundo cuatrimestre, el volumen de ventas ha sido de 575 (419 ventas directas y 156 ventas online). En el mismo periodo del curso pasado, total de ventas 679 (583 directas y 96 online).

En el segundo cuatrimestre no se ha producido ninguna incidencia.

	2018-2019		2019-2020	
	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre	1º cuatrimestre	2º cuatrimestre

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 8 V.: 2 Fecha: Octubre 2018 Curso: 2019-2020 Nº de informe: SEGUNDO, JUNIO 2020 Página 11 de 11 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Ventas directas	1.113	583	1.261	419
Ventas online	336	96	306	156
Total	1.449	679	1.567	575

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.

De acuerdo con 3.2.3. DCGE Directriz realización Carta de Servicios, ed6, v1, de diciembre 2019, se ha cumplido (incluso superado) el objetivo: "90% cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios".