

Con la intención de controlar la evolución del cumplimiento de los compromisos que el centro tiene definidos en la *Carta de servicios* vigente para el curso 2020-2021, ed.9, vs1 de diciembre de 2020, y cumplir con las acciones que se detallan en la Directriz de este proceso 3.2.3. *DCGE Directriz Carta de Servicios. Elaboración y seguimiento*, se recogen en este documento tanto los modelos de encabezamiento que se utilizará para los registros como un detalle de los compromisos y cómo realizar dicho seguimiento.

Se recuerda que las acciones de la directriz anteriormente mencionada a que dan respuesta la realización de estos registros son:

- Fijar COMPROMISOS asumibles actualmente o a corto plazo por la Organización, teniendo en cuenta las prioridades de la Organización respecto a las dimensiones clave seleccionadas. Es importante que sean controlables por la Organización.
- Verificar si se PUEDEN CUMPLIR, de forma permanente por la Organización. Si procede, realizar los ajustes o mejoras necesarios, en los procesos internos, para garantizar su cumplimiento. Cuantificar el nivel de cumplimiento actual.
- Definir los INDICADORES DE MEDIDA de cada uno de los compromisos reales. Si no es medible no se puede asegurar su cumplimiento.
- Establecer MEDIDAS DE SUBSANACIÓN si se incumplieran los objetivos.
- SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS públicos a través de sus indicadores. Si hay desviaciones positivas ¿se podrían mejorar los compromisos publicados? Si hay desviaciones negativas, establecer medidas de corrección (seguimiento febrero, junio).

Para poder comprobar los cumplimientos en los Informes de seguimiento que se redactan al final de cada trimestre es necesario tener establecido el sistema de registro de esos compromisos, por este motivo se recuerdan los compromisos y cómo se realiza su seguimiento:

**1-** Subir a 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.

**Responsable:** JVA

**Periodicidad de la medición:** semestral.

**2-** Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas. 100% de las personas atendidas.

**Responsable:** JVA/JG

**Periodicidad de la medición:** al final de los periodos de matriculación los responsables de su seguimiento solicitan a cada sede los registros específicos que se cumplimentan.

**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.

**Responsable:** MEP

**Periodicidad de la medición:** un mes después de la finalización de los periodos de matriculación

**4-** Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 14 Cursos 0 por Curso Académico.

**Responsable:** MEP

**Periodicidad de la medición:** semestral

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 correo electrónico.

**Responsable:** JVA/ICM

**Periodicidad de la medición:** El registro del responsable será mensual, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral.

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.

**Responsable:** JVA

**Periodicidad de la medición:** semestral

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, opcionalmente, se graban).

**Responsable:** JVA/ICM

**Periodicidad de la medición:** El registro del responsable será mensual, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral.

8-. Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales.

**Responsable:** JVA/ICM

**Periodicidad de la medición:** El registro del responsable será mensual, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral.

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.

**Responsable:** JVA/ICM

**Periodicidad de la medición:** Tras la fecha límite de entrega (semestral)

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.

**Responsable:** JVA/ICM

**Periodicidad de la medición:** Tras la fecha límite de entrega (semestral)

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.

**Responsable:** JVA/ICM

**Periodicidad de la medición:** semestral y especificación de estudiantes por islas.

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.

**Responsable:** JVA/ICM

**Periodicidad de la medición:** semestral y especificación de estudiantes por islas.

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

**Responsable:** JVA/JG

**Periodicidad de la medición:** Tras cada una de las convocatorias, el responsable solicita la información a cada una de las sedes.

14-. Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas. 2,5 h de atención al público en la semana

**Responsable:** JVA

	ILLES BALEARS	<b>CUMPLIMENTACIÓN DE REGISTROS DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS</b>	ICGE Directriz Ed.: 7 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Página 3 de 3 Responsable: Directora / C. Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>	

**Periodicidad de la medición:** semestral. El responsable solicita la información al COIE que proporciona el número de consultas realizadas semestralmente y confirma las horas semanales de atención al público.

**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.

**Responsable:** MEP

**Periodicidad de la medición:** El registro es de carácter mensual y lo cumplimenta el Gestor de administración, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral.

**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.

**Responsable:** JG

**Periodicidad de la medición:** semestral

**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.

**Responsable:** JG

**Periodicidad de la medición:** El registro del responsable será mensual, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral.

**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 el Curso Académico en el Centro y en las Aulas.

**Responsable:** JVA

**Periodicidad de la medición:** semestral

**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.

**Responsable:** JVA

**Periodicidad de la medición:** semestral. Los datos se extraen de los registros de mantenimiento.

**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.

**Responsable:** JVA

**Periodicidad de la medición:** semestral. Los datos se extraen de los registros de mantenimiento.

El formato de los distintos registros que se cumplimenten, estarán introducidos por el encabezamiento siguiente:

	ILLES BALEARS	<b>REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> Nº . Copiar Compromiso	RCGE CS Ed.:9 V.:1 Diciembre 2020 Curso: 2020-2021 Registro: MES AÑO Página 3 de 3 Responsable: Directora / C.Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>	