

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2021 Página 1 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
<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 primer informe un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos publicados en la Carta de Servicios edición 9, versión 1, de diciembre de 2020, válida para el curso 2020-2021 y se proporcionan las informaciones de que se dispone en el momento de su redacción.

## Desarrollo

Para la redacción de este informe se han agrupado los compromisos que pertenecen a un mismo proceso.

### Compromisos relacionados con 1.2.1 Imagen y difusión externa:

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.

Todas las ediciones digitales han sido incorporadas a la página web en los distintos apartados de la sección: <https://uned-illesbalears.net/calidad/politica-de-calidad/>

### 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.

El número de personas atendidas durante el proceso del primer periodo de matrícula ha sido:

Primer periodo de matriculación	Mallorca	Menorca	Ibiza	Total
Curso 19-20	301	123	172	596
Curso 20-21	58	64	153	275

El 100% de las personas que solicitaron apoyo fueron 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.

Dentro del programa de acogida, se han realizado 6 sesiones en cada una de las sedes en las que se ha dado formación de manera gratuita a los estudiantes sobre la plataforma aLF y las aulas AVIP. Todas gestionadas a través del programa webex.

En total el número de personas inscritas:

Primer periodo de matriculación	Mallorca	Menorca	Ibiza	Total
Curso 19-20	62	34	57	153

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2021 Página 2 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
		<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>

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

Curso 20-21	22	17	38	77
-------------	----	----	----	----

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

Los Cursos ofertados durante el primer cuatrimestre:

Primer cuatrimestre	Cursos 0 2020-2021
1	<b>Química</b> para estudiantes de Ingenierías y de Ciencias.
2	<b>Introducción al dibujo asistido por ordenador.</b>
3	<b>Álgebra</b> para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería.
4	<b>Biología</b>
5	<b>Estadística</b> para estudiantes de Psicología y Ciencias Sociales.
6	<b>Cálculo</b> para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería.
7	<b>Física</b> para estudiantes de Ciencias e Ingeniería..
8	<b>Física</b> para estudiantes de Informática y TI.
9	<b>Programación Java</b> para estudiantes de Informática e Ingeniería
10	<b>Fundamentos matemáticos de las Ciencias Sociales</b> para estudiantes de Turismo.
11	<b>Contabilidad</b>

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.

Durante el primer cuatrimestre se han producido 85 incidencias (68 en Grado; 16 en Acceso y 1 en CUID). Todas han sido comunicadas en la web del Centro y mediante correo electrónico a los estudiantes.

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.

Como se comprueba en el registro de cumplimiento de compromisos, todas las comunicaciones recibidas durante el segundo semestre de 2020 han sido respondidas en el plazo establecido.

	Vía de presentación	Fecha de recepción	Fecha de comunicación de respuesta	Observaciones
<b>Julio 2020</b>				
1	Buzón de contacto	13/07/20	13/07/20	
2	Buzón de contacto	16/07/20	16/07/20	
3	Buzón estudiantes	22/07/20	22/07/20	Felicitación
4	Buzón de contacto	27/07/20	27/07/20	
<b>Agosto 2020</b>				
5	Buzón de contacto	3/08/20	3/08/20	Felicitación
<b>Septiembre 2020</b>				
6	Buzón de contacto	3/09/20	3/09/20	Felicitación

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2021 Página 3 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

7	Buzón de contacto	5/09/20	5/09/20	
8	Buzón de estudiantes	7/09/20	7/09/20	
9	Buzón de estudiantes	9/09/20	9/09/20	Felicitación
10	Buzón de estudiantes	9/09/20	9/09/20	Felicitación
11	Buzón de estudiantes	9/09/20	10/09/20	Felicitación
12	Buzón de estudiantes	10/09/20	10/09/20	Felicitación
13	Correo directora	17/09/20	17/09/20	
14	Buzón de estudiantes	21/09/20	21/09/20	Felicitación
15	Buzón de estudiantes	21/09/20	21/09/20	
16	Buzón de contacto	22/09/20	22/09/20	Felicitación
17	Buzón de estudiantes	22/09/20	22/09/20	
<b>Octubre 2020</b>				
18	Buzón de estudiantes	5/10/20	----	
19	Buzón de estudiantes	6/10/20	6/10/20	
20	Buzón de contacto	8/10/20	8/10/20	
21	Buzón de estudiantes	8/10/20	8/10/20	
22	Buzón	14/10/20	14/10/20	
23	Buzón de estudiantes	14/10/20	16/10/20	
24	Buzón de estudiantes	14/10/20	15/10/20	
25	Buzón de estudiantes	14/10/20	24/10/20	
26	Buzón de estudiantes	16/10/20	16/10/20	
27	Buzón de contacto	18/10/20	18/10/20	Felicitación
28	Correo director Cartagena	18/10/20	19/10/20	
29	Buzón	20/10/20	20/10/20	
30	Buzón	22/10/20	23/10/20	
31	Buzón de contacto	23/10/20	23/10/20	
32	Buzón	25/10/20	26/10/20	
33	Buzón de estudiantes	27/10/20	27/10/20	
34	Buzón de contacto	28/10/20	28/10/20	
35	Buzón de contacto	28/10/20	28/10/20	
<b>Noviembre 2020</b>				
36	Buzón de estudiantes	25/11/20	25/11/20	
37	Buzón de estudiantes	25/11/20	25/11/20	
<b>Diciembre 2020</b>				
38	Correo directora	11/12/20	11/12/20	

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

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE
		Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2021 Página 4 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

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).

Compromiso nº7	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Octubre	1.073	1.073	100%
Noviembre	1.228	1.228	100%
Diciembre	580	580	100%
Enero	593	593	100%

Durante el primer cuatrimestre se han impartido un total de 3.474 tutorías y todas se han desarrollado mediante aulas AVIP.

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

Compromiso nº8	Tutorías programadas	Tutorías realizadas sin cambio	CUMPLIMIENTO
Octubre	1.073	1.064	99.16%
Noviembre	1.228	1.207	98.29%
Diciembre	580	554	95.52%
Enero	593	564	95.11%

Durante el primer cuatrimestre, el cumplimiento del objetivo ha sido de 97.55 %.

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.

Compromiso nº9	Curso 2019-2020 (Nº total de Planes que debían entregarse 402)		Curso 2020-2021 (Nº total de Planes que debían entregarse 354)	
	Nº de planes tutorial entregados	402	100%	354
Nº de planes tutoriales publicados (capturas de pantalla entregadas)	402	100%	354	100%

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.

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 2020-2021	344	344	0	100%

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.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2021 Página 5 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>	<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>	

Por lo que respecta a este compromiso, el Centro ha ofertado un total de 453 plazas: 365 en Mallorca; 28 en Menorca y 60 en Ibiza.

En el curso 19-20 se ofertaron 264 plazas: 223 en Mallorca, 14 en Menorca y 27 en Ibiza.

El 100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas han podido realizar las prácticas.

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.

Se han ofertado 69 plazas para los alumnos de grados: 57 en Mallorca, 9 en Menorca y 3 en Ibiza; y 34 para Máster: 32 en Mallorca, 1 en Menorca y 1 en Ibiza.

El 100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas han tenido acceso a las prácticas.

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.

La primera convocatoria de pruebas presenciales del curso se ha desarrollado con normalidad sin que se haya producido ninguna incidencia en las Sedes donde se han desarrollado exámenes a través de AvEx y también de valija para los estudiantes que lo solicitaron o que venían determinados así desde Pruebas Presenciales.

#### 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 como puede comprobarse en <https://uned-illesbalears.net/servicios/coie/>

**Horario: Horario:** Martes de 16:00h-17:30h y de 19:30-20:30h (presencial)

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 96, (durante el primer cuatrimestre del curso 19-20 fue de 114). 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 primer cuatrimestre se han organizado un total de 24 cursos que se han impartido mediante conferencia AVIP.

#### Compromisos relacionados con 4.2.1. Biblioteca:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2021 Página 6 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
<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.

De acuerdo con lo dispuesto por las autoridades competentes la biblioteca del Centro ha tenido que permanecer cerrada al público, por lo cual no procede hacer seguimiento.

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.

La biblioteca ha seguido ofreciendo sus servicios en relación al préstamo, dado que las medidas sanitarias no afectaban a este servicio.

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	2019-2020	2020-2021
Septiembre	---	---
Octubre	64	157
Noviembre	21	71
Diciembre	8	36
Enero	21	41

Se ha cumplido el compromiso.

#### 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 20-21.

Las ventas directas en cada una de las sedes han ascendido a **175** (Mallorca), **128** (Menorca) y **68** (Ibiza). Durante el curso 19-21: 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 **513** (durante el mismo periodo del curso 19-20 fueron **306**).

En cuanto al cumplimiento del compromiso, se han producido un total de 11 incidencias consistentes en retrasos en el plazo de entrega de pedidos debidos fundamentalmente a los retrasos de entrega de la correspondiente distribuidora, aunque, finalmente, fueron entregados todos los pedidos a los estudiantes solicitantes.

#### Compromisos relacionados con 3.3.1. Tecnología:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</b>	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2021 Página 7 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

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.

Las actualizaciones de la página web durante el primer cuatrimestre han sido:

Mes	Nº de actualizaciones	Secciones actualizadas	Observaciones
Septiembre	10	Junta rectora Página principal grabaciones. Sección noticias de interés (6) Cursos (2)	
Octubre	18	Página principal grabaciones. Grabaciones(913) Sección noticias de interés (7) Cursos (10)	
Noviembre	23	Cuestionario CUID. Grabaciones Sección noticias de interés (20) Grabaciones(1442)	
Diciembre	13	Sección noticias de interés (12) Grabaciones(773)	
Enero	12	Sección noticias de interés (10) Cursos (1) Grabaciones(783)	

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.

No se han producido incidencias relacionadas con la wifi ni con la disposición de ordenadores de libre uso 2 en Mallorca, 2 en Menorca y 3 en Ibiza.

### Conclusión

El análisis del seguimiento de los objetivos de los veinte compromisos de la Carta de Servicios, ed.9, v.1 vigente para el curso 2020-2021, muestra que el Centro y las Aulas han cumplido 19 de los 20 compromisos establecidos, si bien del compromiso número 16 no se puede hacer seguimiento por aplicación de medidas sanitarias relativas a la pandemia.

De acuerdo con 3.2.3. DCGE Directriz realización Carta de Servicios, ed7, v1, de diciembre 2020, se ha cumplido el objetivo: "90% cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios", con un 95%.