	<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: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 1 de 8 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 segundo 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 recoge el cómputo global del curso.

## Desarrollo

Para la redacción de este informe se han agrupado los compromisos que pertenecen a un mismo proceso y se sigue el mismo orden que en el primer informe de seguimiento.

### 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.

Se han seguido incorporando a la página web en los distintos apartados de la sección: <https://uned-illesbalears.net/calidad/politica-de-calidad/>

El compromiso se ha cumplido durante todo el curso.

### 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 segundo periodo de matrícula ha sido:


Segundo periodo de matriculación	Mallorca	Menorca	Ibiza	Total
Curso 19-20	16	15	20	51
Curso 20-21	6	13	19	38

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

Durante todo el curso se han atendido un total de 313 personas (275 en el primer periodo y 38 en el segundo). En el curso 19-20 fueron 647 (596 en el primer periodo y 51 en el segundo). La diferencia se explica por la pandemia de la COVID al estar restringida la presencialidad.

El Centro ha cumplido su compromiso.

**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.

	<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: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 2 de 8 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>

Dentro del programa de acogida, durante el primer periodo de matriculación se realizaron 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.

Durante el segundo cuatrimestre no se han realizado más sesiones debido a la situación sanitaria y se les ha proporcionado a los estudiantes que lo han solicitado las grabaciones con las orientaciones oportunas:

[Guía.Acceso.ClasesTutorías.Webconferencia.AkadosWeb2021](#)  
[Enlace Grabación Guía de Acceso Clases Tutorías Webconferencia. Curso 2020-21](#)  
[InstruccionesActivarCorreoUNED2021](#)  
[InstruccionesAccesoCorreoUNED\\_ReenviarCorreoUNEDalPersonal2021](#)  
[InstruccionesPlataforma aLF2021](#)

Se ha cumplido el compromiso.

**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 segundo cuatrimestre:

Segundo cuatrimestre	Cursos 0 2020-2021
<b>1</b>	<b>Estadística</b> para estudiantes de Educación.
<b>2</b>	<b>Estadística</b> para estudiantes de ADE, Economía y Turismo.
<b>3</b>	<b>Humanidades:</b> método de estudio, comentario de texto y exámenes de desarrollo.

La gran acogida que ha tenido el curso para Humanidades (164 matrículas) hace que el Centro lo programe también para el próximo curso.

Durante el curso, el Centro ha cumplido su compromiso al ofrecer 14 Cursos 0.

**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 produjeron 85 incidencias (68 en Grado; 16 en Acceso y 1 en CUID).


En el segundo cuatrimestre, las incidencias han sido 112 (102 en Grado; 6 en Acceso y 4 en CUID).

Las 197 incidencias que se han producido durante el curso 2020-2021 han sido comunicadas en la web del Centro y mediante correo electrónico a los estudiantes afectados. Se ha cumplido el compromiso.

**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.

Las comunicaciones recibidas durante el segundo cuatrimestre (primer semestre de 2021) se resumen a continuación:

	Vía de presentación	Fecha de recepción	Fecha de comunicación de respuesta	Observaciones
<b>Enero 2021</b>				
	No hubo comunicaciones			

	<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: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 3 de 8 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>

<b>Febrero 2021</b>				
1	Buzón de estudiantes	23 febrero 2021	24 febrero 2021	
<b>Marzo 2021</b>				
2	Buzón de estudiantes	4 marzo 2021	4 marzo 2021	
3	Buzón de estudiantes	17 marzo 2021	17 marzo 2021	
<b>Abril 2021</b>				
4	Buzón de estudiantes	26 abril 2021	26 abril 2021	
<b>Mayo 2020</b>				
No hubo comunicaciones				
<b>Junio 2020</b>				
5	Buzón de estudiantes	1 junio 2021	2 junio 2021	Felicitación
6	Buzón de atención	7 junio 2021	7 junio 2021	Felicitación
7	Buzón de estudiantes	14 junio 2021	14 junio 2021	Felicitación
8	Buzón de estudiantes	25 junio 2021	28 junio 2021	Felicitación

Como se comprueba en el registro de cumplimiento de compromisos, todas las comunicaciones recibidas durante el primer semestre de 2021 han sido respondidas en el plazo establecido.

#### 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, opcionalmente, se graban).

Compromiso nº7	Tutorías realizadas	Tutorías realizadas AVIP	CUMPLIMIENTO
Febrero	598	598	100%
Marzo	1.262	1.262	100%
Abril	930	930	100%
Mayo	930	930	100%

Durante el primer cuatrimestre se impartieron un total de 3.474 tutorías; durante el segundo cuatrimestre han sido 3.720. Todas se han desarrollado mediante aulas AVIP. Se ha cumplido el compromiso.

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
Febrero	598	580	96.99%
Marzo	1.262	1.227	97.23%
Abril	930	903	97.10%
Mayo	930	898	96.56%

	<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: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 4 de 8 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>

Durante el primer cuatrimestre, el cumplimiento del objetivo fue de 97.55 %. Durante el segundo, 96.99%.

La media, 97,27%, confirma el cumplimiento del compromiso para el curso.

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.

PRIMER CUATRIMESTRE: 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	100%
Nº de planes tutoriales publicados (capturas de pantalla entregadas)	402	100%	354	100%

SEGUNDO CUATRIMESTRE: Compromiso nº9	Curso 2019-2020 (Nº total de Planes que debían entregarse 354)		Curso 2020-2021 (Nº total de Planes que debían entregarse 297)	
Nº de planes tutorial entregados	344	99.71%	297	100%
Nº de planes tutoriales publicados (capturas de pantalla entregadas)	344	99.71%	297	100%

Durante el curso 2020-2021 el cumplimiento del compromiso ha sido del 100% (en el curso anterior fue del 99.85%).


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 Curso 2020-2021	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
Primer cuatrimestre	344	344	0	100%
Segundo cuatrimestre	312	312	0	100%

El Centro ha cumplido el compromiso.

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.

Por lo que respecta a este compromiso, el Centro ha ofertado durante el curso un total de 622 (508 en Mallorca; 40 en Menorca; 74 en Ibiza). De ellas se han solicitado 291 en Mallorca; 32 en Menorca y 57 en Ibiza. Se han aceptado las 380 solicitadas.

	<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: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 5 de 8 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>	

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.

Durante el curso se han ofertado 84 plazas para los alumnos de grados: 67 en Mallorca, 12 en Menorca y 5 en Ibiza. De ellas se han solicitado 80 y todas han sido aceptadas.

Para Máster se han ofertado 36 plazas: 35 en Mallorca, 0 en Menorca y 1 en Ibiza. Se han solicitado 34 que han sido aceptadas.

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 desarrolló con normalidad y no se produjo ninguna incidencia en las Sedes donde se desarrollaron exámenes a través de AvEx y también de valija para los estudiantes que lo solicitaron o que venían determinados así desde Pruebas Presenciales.

Durante la primera semana de exámenes de la convocatoria mayo junio 2021, en la sede de Mallorca se produjeron tres incidencias, de las cuales solo se computan dos de acuerdo con la definición del Centro de "incidencia" para este compromiso<sup>1</sup>.

Estas dos incidencias, tal como se recoge en el Registro interno de seguimiento fueron:  
 Curso de Acceso mayores de 45. Incidente a la hora de imprimir exámenes. Se repite la impresión. Al escanear los exámenes de comentario de texto y de entrevista personal, se requiere hoja de emergencia. Al acabar el escaneado de los exámenes de salas 1-2, 3-4, no sale el mensaje de todos los exámenes escaneados. Comprobando de modo manual, consta que están todos.

El Centro ha cumplido el compromiso.

#### 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 durante todo el curso:  
<https://uned-illesbalears.net/servicios/coie/>

**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 179 (96 en el primer cuatrimestre y 83 en el segundo). En las Aulas de Menorca e Ibiza, los coordinadores también han proporcionado orientación a los estudiantes que lo han solicitado.

<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.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 6 de 8 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>	

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 este curso se han impartido un total de 44 cursos (24 en el primer cuatrimestre y 20 en el segundo) y todos se han impartido mediante conferencia AVIP.

Todos los Cursos de Verano también serán ofrecidos con el mismo sistema.

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.

De acuerdo con lo dispuesto por las autoridades competentes, durante el primer cuatrimestre la biblioteca del Centro permaneció cerrada al público. Durante el segundo cuatrimestre, la biblioteca ha abierto en la época de exámenes en el horario que aparece en la información facilitada a los estudiantes:

*Durante el segundo periodo de exámenes Se amplió el horario de la biblioteca 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales, en horario de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00, de lunes a viernes. La biblioteca estuvo cerrada hasta entonces por protocolo higiénico a causa del COVID-19. Los asistentes fueron mínimos, por esa misma causa se decidió no abrir los fines de semana, evitando ciertas pérdidas económicas al Centro.*



[BIBLIOTECA DEL CENTRO ABIERTA EN ÉPOCA DE EXÁMENES](#)


Apertura del horario de biblioteca del Centro en época de exámenes, de lunes a viernes de 9.00 a 13:30; y de 16:00 a 20:00 horas.

Al seguir las recomendaciones de las autoridades, no procede hacer seguimiento de este compromiso.

**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 el curso, 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
Enero	21	41
Febrero	44	111
Marzo	21	77
Abril	3	38
Mayo	22	29
Junio	15	17
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>313</b>

	<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: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 7 de 8 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>	

Se ha cumplido el compromiso, pues las incidencias detectadas han sido por no haberse editado el libro solicitado o por su ausencia en el catálogo. En ningún caso se han producido retrasos en la entrega. En todos los casos en los que el libro ha estado disponible y no estaba en la biblioteca, se ha adquirido.

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.

Durante el primer cuatrimestre, las ventas directas en cada una de las sedes ascendieron 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 ascendió a **513** (durante el mismo periodo del curso 19-20 fueron **306**).

Durante el segundo cuatrimestre, Las ventas directas en cada una de las sedes han ascendido a **449** (Mallorca), **65** (Menorca) y **46** (Ibiza).

Por lo que respecta a las ventas online, el total asciende a **371** (durante el mismo periodo del curso 19-20 fueron **513**).

En cuanto al cumplimiento del compromiso, se han producido un total de 20 incidencias (11 en el primer cuatrimestre y 9 en el segundo, todas en Mallorca) consistentes en retrasos en el plazo de entrega de pedidos debidos a los retrasos de entrega de la correspondiente distribuidora, aunque, finalmente, fueron entregados todos los pedidos a los estudiantes solicitantes.


El Centro ha cumplido el compromiso, pues los retrasos en las entregas no son imputables a su proceder.

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.

Las actualizaciones de la página web durante el primer cuatrimestre fueron:

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)	

	<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: SEGUNDO, JULIO 2021 Página 8 de 8 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>

		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)	

Durante el segundo cuatrimestre:

Mes	Nº de actualizaciones	Secciones actualizadas	Observaciones
Febrero	20	Noticias (12) Calidad CUID Cursos y Actividades (5) Grabaciones	
Marzo	18	Noticias (10) Cuestionarios Cursos y Actividades (6) Grabaciones	
Abril	9	Noticias (4) Cursos y Actividades (4) Grabaciones	
Mayo	14	Noticias (8) Cursos y Actividades (5) Grabaciones	
Junio	5	Noticias (4) Grabaciones	

En el curso no se ha producido ninguna incidencia relacionada con el compromiso, por lo que el Centro lo ha cumplido.

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. El Centro ha cumplido con el compromiso.

### 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 100%.