	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2022 Página 1 de 7 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 9, versión 1, de diciembre de 2020, válida para el curso 2021-2022 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/>

Se ha creado un apartado específico para la documentación externa.

Destacamos la actualización de la página web que mejora la accesibilidad a las distintas secciones y que la hace más atractiva.

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 21-22	36	54	129	219
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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2022 Página 2 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

En total, el número de personas inscritas:

Primer periodo de matriculación	Mallorca	Menorca	Ibiza	Total
Curso 21-22	74	21	47	142
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 2021-2022
1	Humanidades: métodos de estudio, comentario de texto y exámenes de desarrollo
2	Fundamentos matemáticos de las Ciencias Sociales para estudiantes de Turismo
3	Introducción Práctica de Programación Java para estudiantes de Informática e Ingeniería
4	Cálculo para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería
5	FÍSICA para estudiantes de Ciencias e ingeniería
6	FÍSICA para estudiantes de Informática y TI
7	QUÍMICA para estudiantes de Ingenierías y de Ciencias
8	ÁLGEBRA para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería
9	introducción al dibujo asistido por ordenador
10	Contabilidad
11	Estadística para estudiantes de Psicología y Ciencias Sociales


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 95 Incidencias: 84 en grado, 11 en el Curso de Acceso (el curso pasado, en mismo periodo las incidencias fueron 85 - 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 2021 han sido respondidas en el plazo establecido.

	Vía de presentación	Fecha de recepción	Fecha de comunicación de respuesta	Observaciones
Julio 2021				
	No hubo comunicaciones			
Agosto 2021				

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2022 Página 3 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

1	Buzón de estudiantes	6/08/21	6/08/20	Queja
2	Contacto	31/08/21	31/08/21	Queja
Septiembre 2021				
3	Buzón de estudiantes	6/09/21	6/09/21	Sugerencia
4	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
5	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
6	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
7	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
8	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
9	Contacto	23/09/21	---	Queja
10	Buzón de estudiantes	29/09/21	30/09/21	Sugerencia
Octubre 2021				
11	Buzón de estudiantes	10/10/21	13/10/21	Queja
12	Buzón de estudiantes	10/10/21	---	Sugerencia
13	Contacto	15/10/21	15/10/21	Queja
14	Contacto	15/10/21	15/10/21	Queja
15	Contacto	16/10/21	16/10/21	Queja
16	Contacto	17/10/21	18/10/21	Queja
17	Contacto	19/10/21	19/10/21	Queja
18	Contacto	20/10/21	21/10/21	Queja
19	Buzón de estudiantes	20/10/21	20/10/21	Queja
20	Buzón de estudiantes	26/10/21	26/10/21	Queja
21	Contacto	28/10/21	29/10/21	Queja
Noviembre 2021				
22	Buzón de estudiantes	13/11/21	15/11/21	Queja
Diciembre 2021				
23	Buzón de estudiantes	13/11/21	14/12/21	Queja

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
Octubre	1.157	1.157	100%
Noviembre	1.368	1.368	100%
Diciembre	653	653	100%
Enero	687	687	100%

Durante el primer cuatrimestre se han impartido un total de 3.865 tutorías y todas se han desarrollado mediante aulas AVIP.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE
		Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2022 Página 4 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

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	1.157	1.128	97.49%
Noviembre	1.368	1.333	97.44%
Diciembre	653	637	97.55%
Enero	687	672	97.82%

Durante el primer cuatrimestre, el cumplimiento del objetivo ha sido de 97.54 %.

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 2020-2021 (Nº total de Planes que debían entregarse 354)		Curso 2021-2022 (Nº total de Planes que debían entregarse 361)	
	Nº de planes tutorial entregados	354	100%	361
Nº de planes tutoriales publicados (capturas de pantalla entregadas)	354	100%	360	99.07%

El cumplimiento ha sido del 99.72%

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 2021-2022	345	690	0	100%


Se 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 un total de 447 plazas: 364 en Mallorca, 28 en Menorca y 55 en Ibiza.

En el siguiente cuadro puede verse la evolución en los últimos cursos para el primer cuatrimestre:

Plazas ofertadas en	MA	ME	IB	TOTAL
2021- 2022	364	28	55	447
2020-2021	365	28	60	453

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2022 Página 5 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

El 100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas que solicitaron plaza para las prácticas obligatorias de laboratorio e informática las han podido realizar.

El Centro abonó el desplazamiento a 5 estudiantes de Ibiza y 1 de Menorca que lo solicitaron.

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 66 plazas para los alumnos de grado: 51 en Mallorca, 7 en Menorca y 8 en Ibiza (el curso anterior fueron 69 plazas para los alumnos de grados: 57 en Mallorca, 9 en Menorca y 3 en Ibiza) y 29 para Máster: 28 en Mallorca y 1 en Ibiza (el curso pasado fueron 34 plazas: 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 tanto de Grado como de Máster de las Facultades de Educación y Psicología durante el primer cuatrimestre.

<https://practicass.uned.es/mispracticass>

Durante el primer cuatrimestre del curso 21-22 se han firmado 11 convenios, que se suman a los ya existentes (148), para facilitar la realización de 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 ni en el Centro ni en las Aulas.

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 centro ha cumplido su compromiso de mantener el horario de atención al público del COIE como puede comprobarse en la página web del centro: <https://uned-illesbalears.net/servicios/coie/>

Ubicación: Sede del Centro en Palma de Mallorca, 1ª Planta, Tutoría 2

Horario: Viernes de 17:00h a 19:30h (presencial), jueves de 11:30 a 13:00h en modalidad virtual

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 83, (durante el primer cuatrimestre del curso 20-21 fue de 96). 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:

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2022 Página 6 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

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 8 cursos que se han impartido mediante conferencia AVIP. Además, y como consecuencia de la adaptación del proceso al Nivel III, que ha incluido como indicador y objetivo que el 75% de los cursos que se impartan cuenten con créditos, todos los impartidos han proporcionado créditos.

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.

Durante los exámenes y dadas las circunstancias originadas por la pandemia, que incluyen limitaciones de aforo, la biblioteca de Palma ha estado excepcionalmente ocupada para la realización de las pruebas presenciales, poniéndose a disposición de los alumnos otras aulas para estudio en el edificio A del Centro Asociado (entrada por el parking de profesores), abiertas para su estudio en el horario habitual de biblioteca de 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00, de lunes a viernes. La pausa al mediodía se utiliza para la desinfección de las citadas aulas entre ambos horarios partidos. 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	2020-2021	2020-2021
Septiembre	---	117
Octubre	157	164
Noviembre	71	80
Diciembre	36	65
Enero	41	91
TOTAL	305	517

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 21-22.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 9 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020 Curso: 2020-2021 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2022 Página 7 de 7 Responsable: Directora / Coord. calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Las ventas directas en cada una de las sedes han ascendido a **1207** (Mallorca), **148** (Menorca) y **143** (Ibiza). Durante el curso 20-21: Las ventas directas en cada una de las sedes fueron **175** (Mallorca), **128** (Menorca) y **68** (Ibiza).

Por lo que respecta a las ventas online, el total asciende a **1753** (durante el mismo periodo del curso 21-21 fueron **513**).

En cuanto al cumplimiento del compromiso, no se han producido incidencias.

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 del 21-22 han sido:

Mes	Nº de actualizaciones	Secciones actualizadas	Observaciones
Septiembre	6	Páginas (1) Sección noticias de interés (5)	---
Octubre	9	Páginas (4) Grabaciones(1093) Sección noticias de interés (5)	---
Noviembre	1	Páginas (1) Grabaciones(1309)	---
Diciembre	4	Sección noticias de interés (4) Grabaciones(695)	---
Enero	4	Sección noticias de interés (3) Cursos (1) Grabaciones(799)	---

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.

Durante el primer cuatrimestre se ha producido una incidencia por pérdida de conexión, en el Aula de Ibiza, que fue solucionada rápidamente por el técnico de la compañía.

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 2021-2022, muestra que el Centro y las Aulas han cumplido todos los compromisos establecidos posibles. De los 20, el número 16 no cabe contabilizarlo, dado que 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%, durante el primer cuatrimestre.