


|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS<br/>COMPROMISOS<br/>DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> | ISCGE<br>Carta Servicios Ed.: 9 V.: 2 Fecha: ENERO 2023<br>Curso: 2022-2023<br>Número de informe: PRIMERO, Febrero 2023<br>Página 1 de 7<br>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 2, de enero de 2023, válida para el curso 2022-2023 y se proporcionan las informaciones de que se dispone en el momento de su redacción.

El Centro ha trabajado en la versión de la Carta de Servicios para actualizar algunos apartados como, por ejemplo, la oferta de estudios oficiales al haber incorporado los Grados de Educación Infantil y de Ingeniería de la Energía. Se ha actualizado la Misión y, en el espacio de Servicios Académicos, se ha incluido la Plataforma Open LMS. Con fecha 1 de febrero de 2023 se ha aprobado la propuesta y el cumplimiento de los requisitos necesarios para ser incluida en el Registro de cartas de Servicios de Centros Asociados 024-RCS-04/2023, conforme a la guía de requisitos previos a la certificación del SGICG-CA, ed ed1.v3, procediéndose, en consecuencia, a su inclusión y comunicación a la Oficina de Calidad de la UNED.

## 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 21-22                     | 36       | 54      | 129   | 219   |
| Curso 22-23                     | 21       | 27      | 71    | 119   |

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

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS<br/>COMPROMISOS<br/>DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> | ISCGE<br>Carta Servicios Ed.: 9 V.: 2 Fecha: ENERO 2023<br>Curso: 2022-2023<br>Número de informe: PRIMERO, Febrero 2023<br>Página 2 de 7<br>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>  |

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 las formaciones fueron gestionadas a través del programa webex.

En total el número de personas inscritas:

| Primer periodo de matriculación | Mallorca | Menorca | Ibiza | Total |
|---------------------------------|----------|---------|-------|-------|
| Curso 21-22                     | 74       | 21      | 47    | 142   |
| Curso 22-23                     | 23       | 26      | 37    | 86    |

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 2022-2023  |
|---------------------|---|
| 1                   | Estadística para estudiantes de Psicología y Ciencias Sociales                          |
| 2                   | Álgebra para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería                        |
| 3                   | Técnicas de estudio y exámenes de desarrollo  |
| 4                   | Introducción al dibujo asistido por ordenador   |
| 5                   | Iniciación a la programación con python3  |
| 6                   | Introducción a la Historia del Arte   |
| 7                   | Química para estudiantes de Ingenierías y de Ciencias                                   |
| 8                   | Cálculo para estudiantes de ADE, Economía, Ciencias e Ingeniería                        |
| 9                   | Contabilidad  |
| 10                  | Biología  |
| 11                  | Introducción Práctica de Programación Java para estudiantes de Informática e Ingeniería |
| 12                  | Física para estudiantes de Ciencias e Ingenierías                                       |

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 97 incidencias (84 en Grado; 11 en Acceso y 2 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.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS<br/>COMPROMISOS<br/>DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> | ISCGE<br>Carta Servicios Ed.: 9 V.: 2 Fecha: ENERO 2023<br>Curso: 2022-2023<br>Número de informe: PRIMERO, Febrero 2023<br>Página 3 de 7<br>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>                            |   |

Como se comprueba en el registro de cumplimiento de compromisos, todas las comunicaciones recibidas durante el segundo semestre de 2022 han sido respondidas en el plazo establecido.

|                        | Vía de presentación  | Fecha de recepción | Fecha de comunicación de respuesta | Observaciones |
|------------------------|----------------------|--------------------|------------------------------------|---------------|
| <b>Julio 2022</b>      |                      |                    |                                    |               |
| 1                      | Buzón de estudiantes | 12/07/22           | 12/07/22                           | Sugerencia    |
| 2                      | Contacto             | 22/07/22           | 22/07/22                           | Queja         |
| <b>Agosto 2022</b>     |                      |                    |                                    |               |
| 3                      | Buzón de estudiantes | 16/08/22           | 17/08/22                           | Queja         |
| <b>Septiembre 2022</b> |                      |                    |                                    |               |
| 4                      | Buzón de estudiantes | 2/09/22            | 2/09/22                            | Sugerencia    |
| 5                      | Buzón de estudiantes | 6/09/22            | 6/09/22                            | Sugerencia    |
| <b>Octubre 2022</b>    |                      |                    |                                    |               |
| 6                      | Buzón de estudiantes | 5/10/22            | 10/10/22                           | Sugerencia    |
| 7                      | Buzón de estudiantes | 7/10/22            | 10/10/22                           | Sugerencia    |
| 8                      | Buzón de estudiantes | 8/10/22            | 10/10/22                           | Queja         |
| 9                      | Buzón de estudiantes | 12/10/22           | 13/10/22                           | Queja         |
| 10                     | Buzón de estudiantes | 19/10/22           | 19/10/22                           | Sugerencia    |
| 11                     | Buzón de estudiantes | 20/10/22           | 20/10/22                           | Sugerencia    |
| 12                     | Buzón de estudiantes | 22/10/22           | 24/10/22                           | Queja         |
| <b>Noviembre 2022</b>  |                      |                    |                                    |               |
| 13                     | Contacto             | 3/11/22            | 4/11/22                            | Queja         |
| 14                     | Contacto             | 5/11/22            | 9/11/22                            | Queja         |
| 15                     | Buzón de estudiantes | 7/11/22            | 7/11/22                            | Queja         |
| 16                     | Buzón de estudiantes | 22/11/22           | 22/11/22                           | Sugerencia    |
| 17                     | Contacto             | 24/11/22           | 25/11/22                           | Queja         |
| 18                     | Contacto             | 28/11/22           | 28/11/22                           | Queja         |
| <b>Diciembre 2022</b>  |                      |                    |                                    |               |
| 19                     | Contacto             | 18/12/22           | 19/12/21                           | Queja         |
| 20                     | Contacto             | 28/12/22           | 2/01/23                            | 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        | 1.196               | 1.196                    | 100%         |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS<br/>COMPROMISOS<br/>DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> | ISCGE  |
|   |   | Carta Servicios Ed.: 9 V.: 2 Fecha: ENERO 2023<br>Curso: 2022-2023<br>Número de informe: PRIMERO, Febrero 2023<br>Página 4 de 7<br>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>   |

|           |       |       |      |
|-----------|-------|-------|------|
| Noviembre | 1.350 | 1.350 | 100% |
| Diciembre | 650   | 650   | 100% |
| Enero     | 689   | 689   | 100% |

Durante el primer cuatrimestre se han impartido un total de 3.885 tutorías (3.474 tutorías en el primer cuatrimestre del curso 21-22) 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        | 1.196                | 1.178                          | 98.49%       |
| Noviembre      | 1.350                | 1.312                          | 97.19%       |
| Diciembre      | 650                  | 618                            | 95.082%      |
| Enero          | 689                  | 680                            | 98.69%       |

Durante el primer cuatrimestre, el cumplimiento del objetivo ha sido de 97.50 %.

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 2021-2022<br>(Nº total de Planes que debían entregarse 361) |        | Curso 2022-2023<br>(Nº total de Planes que debían entregarse 413) |      |
|--|---|--------|---|------|
|  | Nº de planes tutorial entregados                                  | 361    | 100%  | 413  |
| Nº de planes tutoriales publicados (capturas de pantalla entregadas) | 360   | 99.07% | 413   | 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 2021-2022 | 345                           | 690  | 0  | 100%                              |
| Curso 2022-2023 | 397                           | 794  | 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.

Por lo que respecta a este compromiso, el Centro ha ofertado un total de 400 plazas: 329 en Mallorca; 18 en Menorca y 53 en Ibiza.

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

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS<br/>COMPROMISOS<br/>DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> | ISCGE<br>Carta Servicios Ed.: 9 V.: 2 Fecha: ENERO 2023<br>Curso: 2022-2023<br>Número de informe: PRIMERO, Febrero 2023<br>Página 5 de 7<br>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>                            |   |

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 47 plazas para los alumnos de grados: 38 en Mallorca, 4 en Menorca y 5 en Ibiza; y 33 para Máster, todas en Mallorca.

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.

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

**Correo Electrónico:** coie@palma.uned.es

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

**Horario:** lunes de 16:30h a 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 40, (durante el primer cuatrimestre del curso 21-22 fue de 83). 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 9 cursos que se han impartido mediante conferencia AVIP.

#### 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.

[La Biblioteca de la UNED-Illes Balears en Palma amplía horario en semanas de exámenes](#) (10.01.23)

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS<br/>COMPROMISOS<br/>DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> | ISCGE<br>Carta Servicios Ed.: 9 V.: 2 Fecha: ENERO 2023<br>Curso: 2022-2023<br>Número de informe: PRIMERO, Febrero 2023<br>Página 6 de 7<br>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>  |

La biblioteca José Ferragut del CA en Palma, permanecerá abierta de 9:00 a 20:00 horas, desde el 9 de enero al 10 de febrero 2023, excepto el día 20 de enero por ser fiesta local (San Sebastián).

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.

Estos han sido los préstamos de libros de la biblioteca, durante este cuatrimestre del curso 22-23:

| Préstamos biblioteca Mallorca | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| Septiembre                    | 117       | 65        |
| Octubre                       | 164       | 69        |
| Noviembre                     | 80        | 51        |
| Diciembre                     | 65        | 26        |
| Enero                         | 91        | 75        |
| TOTAL                         | 517       | 286       |

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 22-23. Las ventas directas en cada una de las sedes han ascendido a **1506** (Mallorca), **143** (Menorca) y **188** (Ibiza). Durante el curso 21-22, las ventas directas en cada una de las sedes ascendieron a **1207** (Mallorca), **148** (Menorca) y **143** (Ibiza).

Por lo que respecta a las ventas online, el total asciende a **443** (durante el mismo periodo del curso 21-22 fueron **136**).


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 han sido:

| Mes        | Nº de actualizaciones | Secciones actualizadas  | Observaciones                                  |
|------------|-----------------------|---|--|
| Septiembre | 22                    | Sección noticias de interés (14)<br>Cursos (3)<br>Páginas (5) | Remodelación página acceso a horarios tutorías |
| Octubre    | 23                    | Páginas (1)   | ---  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS<br/>COMPROMISOS<br/>DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> | ISCGE<br>Carta Servicios Ed.: 9 V.: 2 Fecha: ENERO 2023<br>Curso: 2022-2023<br>Número de informe: PRIMERO, Febrero 2023<br>Página 7 de 7<br>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>  |

|           |    |   |     |
|-----------|----|---|-----|
|           |    | Grabaciones(1116)<br>Sección noticias de interés (21)<br>Cursos (1) |     |
| Noviembre | 14 | Grabaciones(1285)<br>Sección noticias de interés (14)               | --- |
| Diciembre | 11 | Sección noticias de interés (11)<br>Grabaciones(737)                | --- |
| Enero     | 7  | Sección noticias de interés (7)<br>Grabaciones(696)                 | --- |

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 solo se ha registrado una incidencia en el Aula de Ibiza al producirse un corte internet que también afectó a la wifi. Disposición de ordenadores de libre uso 2 en Mallorca, 1 en Menorca y 1 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 2022-2023, muestra que durante el primer cuatrimestre el Centro y las Aulas han cumplido el 100% de los compromisos establecidos

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".