

**CA LES ILLES BALEARS**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**  
**DE LA CARTA DE SERVICIOS**  
**ENERO 2015**



## **Introducción**

Se hace un seguimiento en este informe del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios edición 4 para el curso 2014-2015.

## **Desarrollo**

### **A) TANGIBLES**

#### **1- Biblioteca:**

Con el objetivo establecido del 81 para el porcentaje de estudiantes satisfechos con biblioteca (resultado CMI 2014 78.2% sobre una media de 84%; y de 83.46% en las Encuestas satisfacción), el centro se ha comprometido a:

- Disponer de la bibliografía básica de todas las asignaturas de primero y segundo curso de los grados que se tutorizan.
- Gestionar el servicio de préstamo de libros de la biblioteca en un plazo de 48 horas, de manera presencial, telefónica, por e-mail y mediante la web.
- Disponer de un horario ampliado de la biblioteca en un período de exámenes, de lunes a domingo de 9,30 a 20,30.
- Contestar a las solicitudes de los préstamos interbibliotecarios en un plazo de 48 horas.

Se realizó al inicio del curso un estudio de los fondos bibliográficos con que cuenta el centro, para poder comprobar si era necesaria la adquisición de algún volumen de bibliografía básica; solo se detectó una carencia que fue solventada.

#### **2- Tutorías:**

El centro mantiene en su carta de servicios para el curso 2014-2015 los siguientes compromisos:

- Emitir y grabar mediante aulas AVIP, el 100% de las clases tutorías de las asignaturas de Grado que se tutorizan, el 100% de las materias del Curso de Acceso que se tutorizan, y el 100% de los idiomas impartidos mediante el Centro Universitario de Idiomas a Distancia (CUID).
- Desarrollar en las clases tutorías los contenidos, de mayor dificultad, y, al menos, el 80% del programa completo establecido por el equipo docente de cada asignatura o materia.
- Resolver dudas y cuestiones académicas de los estudiantes en las clases tutorías presenciales y en el foro de tutoría del curso virtual antes de la siguiente sesión presencial.
- Publicar en el foro de tutoría de cada asignatura y/o en la Web del Centro, al menos el

**CA LES ILLES BALEARS**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**  
**DE LA CARTA DE SERVICIOS**  
**ENERO 2015**



90%, de los planes tutoriales elaborados por los profesores tutores de las asignaturas que disponen de clases-tutorías.

- Realizar valoraciones de manejo de conocimiento, al menos una vez por cuatrimestre en cada asignatura, previas a las pruebas presenciales, y orientar sobre el ajuste del aprendizaje.
- Corregir todas las PEC's asignadas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del EEES.
- Informar, de manera inmediata, a los alumnos de las incidencias de las clases tutorías, mediante correo electrónico y en la página web del Centro. En los casos sobrevenidos, al menos con una hora de antelación.
- Facilitar la realización de las prácticas de laboratorio y de Informática obligatorias en el Centro a todos los estudiantes afectados en un horario flexible y adaptado a sus diversas obligaciones.
- Facilitar el acceso de los estudiantes de las prácticas profesionales/practicum en instituciones, organizaciones y empresas del entorno.

Durante el primer cuatrimestre se han emitido y grabado el 100% de las asignaturas de grados, Curso de Acceso y CUID que tutoriza el centro.

Se han realizado un total de 290 Planes tutoriales de los 295 que se esperaban lo que supone un grado de cumplimiento del 98'31% en relación con el 99% del curso pasado.

Se han puesto a disposición de los alumnos un total 267 Planes Tutoriales de los 295 realizados por los tutores, lo que representa el 90'51%

Las Pruebas de Evaluación Continua del primer cuatrimestre propuestas por los equipos docentes de las correspondientes asignaturas han sido corregidas por los Profesores-Tutores que tienen asignada esta tarea en un porcentaje del 100%. El porcentaje del cumplimiento del compromiso en el 13-14 fue de 96,5%.

Cualquier incidencia que haya afectado a la realización de una tutoría ha sido publicada en la página web del centro tan pronto como se ha tenido conocimiento de la misma y, además, se ha remitido un correo electrónico a los alumnos informando de esa incidencia. Con el 89'2% de estudiantes satisfechos con secretaría durante el curso 2013-2014, el objetivo a alcanzar en el presente curso es el de 90%.

Durante el primer cuatrimestre, todos los alumnos que han tenido que realizar prácticas obligatorias en el Centro han contado con un horario flexible que les ha permitido llevarlas a cabo. Como novedad, se introdujo la posibilidad de que los estudiantes pudiesen inscribirse a través de la página web, como puede comprobarse en la siguiente dirección: <http://www.uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/horarios-practicas/>

El centro ha cumplimentado todo lo relacionado con este punto en la nueva aplicación de qinnova de prácticas profesionales y de prácticas de laboratorio.

**CA LES ILLES BALEARS**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**  
**DE LA CARTA DE SERVICIOS**  
**ENERO 2015**



3- Pruebas presenciales:

- Realización de las pruebas presenciales en el centro mediante valija virtual y de retorno.
- Trabajos de fin de Grado y de Máster por videoconferencia.
- Certificación Cursos COMA.

En la primera convocatoria de exámenes del curso, el centro de Mallorca ha sido uno de los catorce centros seleccionados para llevar a cabo la prueba piloto de sustitución de disquete-llave por pendrive.

En las tres sedes del centro asociado las primeras pruebas presenciales se han desarrollado satisfactoriamente.

4- Extensión / Verano:

- Desarrollar, semanalmente, salvo festivos y periodo de exámenes, actividades de Extensión universitaria en las modalidades: presencial, por internet en directo y por internet en diferido.
- Publicar en las web del centro y mediante el programa webex las actividades a desarrollar con una antelación mínima de dos meses de su inicio.
- Impartir cursos 0 online, de aquellas asignaturas que ofrecen especial dificultad al estudiante. Al menos de cuatro áreas de conocimiento.
- Impartir, al menos, un curso Sénior, para personas mayores de 55 años, en el ámbito de la informática o de otros temas de interés.

El objetivo planteado para el curso 2013-2014 de los tres primeros compromisos fue del 87'7% y el resultado que se obtuvo del 100%. Esperamos seguir en esta línea de mejora.

El desarrollo de actividades de Extensión universitaria en las tres modalidades ha sido cumplida con la impartición de 34 cursos (entre los meses de septiembre y enero, ambos inclusive) que han sido seguidos por un total de 4509 estudiantes. Este incremento ha supuesto un aumento porcentual del 19'95% respecto al mismo periodo del curso anterior. Todas las actividades han sido publicadas en la web del centro con el plazo de antelación establecido.

Se han impartido un total de 8 Cursos 0 en el periodo comprendido entre el 15 de octubre y el 30 de noviembre con los siguientes resultados de matriculación:

Cursos 0 realizados	Alumnos matriculados	
	2013-2014	2015-2015
Física	52	57
Química	32	29

**CA LES ILLES BALEARS**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**  
**DE LA CARTA DE SERVICIOS**  
**ENERO 2015**



Introducción al dibujo asistido por ordenador	29	32
Estadística para las ciencias sociales	42	54
Análisis matemático	61	37
Álgebra	61	39
Contabilidad	---	43
Introducción práctica de Programación Java	---	64
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>355</b>

5- Librería:

- Disponer en la librería de los libros editados por la UNED y por editoriales privadas, en el plazo máximo de diez días hábiles (siempre que no estén agotados) tras su petición por el cliente.

No se ha recibido ninguna queja respecto al servicio recibido por parte de los usuarios. Se ha procedido a realizar la devolución de libros en los casos en que los alumnos han justificado documentalmente la solicitud.

6- Recursos tecnológicos:

- Disponer de ordenadores operativos de libre uso, de lunes a viernes en horario de 9,00 a 13,00 y de 16,30 a 20,00; así como acceso wifi, con contraseña, en todas las instalaciones del Centro.

Se espera poder superar el resultado obtenido en cuanto satisfacción por parte de los estudiantes de los recursos tecnológicos disponibles que fue del 79'8%, de ahí que para el presente curso, este objetivo se sitúe en el 83%.

7- Publicaciones:

Las noticias e informaciones aparecidas en los medios de comunicación referentes al centro han sido divulgadas a través de la web y/o las redes sociales. Durante el curso 2013-2014, se cumplió el compromiso de publicar todas las noticias e informaciones aparecidas en los medios de comunicación referentes al Centro.

También se ha publicado en la web del centro la Memoria anual. Como novedad se ha decidido que también se publicase la memoria del COIE.

Estos compromisos se siguen manteniendo en nueva edición de la Carta de Servicios y para el curso 2014-2015 la novedad consistirá en la publicación de los distintos Planes e informes que el centro elabore referentes a los distintos procesos que tienen relación con el Sistema de Gestión de Calidad.

**CA LES ILLES BALEARS**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**  
**DE LA CARTA DE SERVICIOS**  
**ENERO 2015**



8- Acogida (COIE):

Mediante una serie de actividades formativas, el centro ha ofrecido el apoyo y asesoramiento necesario a los nuevos estudiantes, uno de los compromisos de la edición 3 de la Carta de Servicios.

Los compromisos de la cuarta edición siguen en la misma línea y se resumen en los siguientes:

- Plan de acogida a nuevos estudiantes
- Formación en técnicas de estudio autorregulado
- Formación en nuevas tecnologías (aulas AVIP, plataforma aLF)
- Orientación profesional de egresados y bolsa de empleo

Como resumen de los tres primeros compromisos mencionados presentamos los resultados de las acciones llevadas a cabo al respecto:

- a) Realización de jornadas de Bienvenida en las tres sedes del centro en las que se informó a los estudiantes asistentes de todos aquellos aspectos organizativos y de funcionamiento que podían serles de utilidad. Se contó también con varios tutores pertenecientes a distintos grados y también del curso de acceso que estuvieron a disposición de los estudiantes que tenían consultas más concretas para intentar darles respuesta.

El número de alumnos que siguieron estas jornadas se detalla en el siguiente cuadro:

	Sede Mallorca	Sede Menorca	Sede Ibiza	TOTAL
Acceso	62	3	53	118
Grados	115	14	78	207
Total	177	17	131	325

- b) Formación en nuevas tecnologías:

Se realizaron sesiones formativas de forma presencial en las tres sedes del centro con una participación de:

Sede Mallorca	Sede Menorca	Sede Ibiza	TOTAL
122	30	168	320

También se realizó una grabación de esta jornada formativa que a día 2 de febrero de 2015 contaba con 5325 visitas.

- c) Formación en técnicas de estudio autorregulado:

CA LES ILLES BALEARS  
INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS  
DE LA CARTA DE SERVICIOS  
ENERO 2015



	Número de alumnos 2013-2014	Número de alumnos 2014-2015
Presencial en la sede de Mallorca	63	30
Online desde la sede de Ibiza	125	66

El número de visitas que ha tenido el curso Online en sus distintas sesiones se refleja en el siguiente cuadro:

	Sesión 1 parte 1	Sesión 1 parte 2	Sesión 2 parte 1	Sesión 2 parte 2
Nº visitas	215	208	213	209

## B) INTANGIBLES

Se seguirá en la línea de las Cartas de Servicios anteriores, en lo referente a la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la fiabilidad y la empatía en la relación que nos han llevado a alcanzar altos grados de satisfacción entre los estudiantes.

Pero también en mantener el buen clima de trabajo colaborativo que ha hecho que el 100% del PAS y el 99,1% de profesores-tutores estén satisfechos de trabajar en el centro.

### Conclusión

El seguimiento y revisión, mediante los informes oportunos, de los compromisos de la Carta de Servicios del curso 2014-2015 nos permite conocer tanto las posibles desviaciones negativas para poderlas corregir como las positivas que servirán para el establecimiento de los compromisos y los objetivos que se pretendan alcanzar en la próxima Carta de Servicios que se elabore.

Se comprueba el cumplimiento de los objetivos para esta edición.