



CA LES ILLES BALEARS
SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS
FEBRERO 2014

Introducción

El seguimiento de los compromisos que aparecen en la Carta de Servicios permite establecer el sistema de gestión de los mismos, ya que proporciona la identificación de:

- las desviaciones negativas respecto a lo comprometido y el establecimiento de medidas de corrección, y
- las desviaciones positivas que incrementan el valor del compromiso y que son susceptibles de su inclusión en la renovación de la Carta de Servicios.

La realización del informe de seguimiento de compromisos permite hacer un seguimiento interno de la Carta de Servicios para trazar acciones correctoras, si fuera necesario, y comprobar los puntos fuertes propuestos.

Desarrollo

Siguiendo la directriz CARTA DE SERVICIOS, donde se enmarcan las cinco dimensiones de la calidad del servicio prestado, se pasan a analizar los puntos 'servicios académicos' y 'compromisos de calidad' que se detallan en la Carta de Servicios, edición 3, 2013.

A) TANGIBLES

1- Biblioteca:

- Disponer de las instalaciones adecuadas con el equipamiento necesario.
- Disponer de la bibliografía de todas las asignaturas de primero y segundo curso de los grados que se tutorizan
- Gestionar el servicio de préstamo en un plazo de 48 horas, ya sea in situ o interbibliotecario
- Ampliación del horario en el periodo de exámenes

Medición anual, responsable Admon Biblioteca: **SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS**

2- Tutorías:

- Tutorización (emitir y grabar) mediante aulas AVIP de todas las asignaturas de Grado que se tutorizan, de todas las asignaturas del Curso de Acceso que se tutorizan, y de los idiomas impartidos mediante CUID.
- Desarrollar en la tutoría los contenidos de mayor dificultad y, al menos, el 80% del programa completo.
- Resolver las dudas del estudiante en la tutoría o en el foro de tutoría de a1F.
- Corregir las PEC propuestas por los ED
- Publicar en el foro de tutoría el Plan Tutorial
- Información inmediata al alumno de cualquier incidencia respecto a la tutoría programada con una antelación, siempre que sea posible, de una hora.
- Prácticas de laboratorio: realización de las prácticas de laboratorio obligatorias en las



CA LES ILLES BALEARS
SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS
FEBRERO 2014

instalaciones del centro.

- Prácticum: se facilita el acceso a los estudiantes a empresas privadas e instituciones públicas

Revisión anual, responsable Coord. Académica: **SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS**

3- Pruebas presenciales:

- Realización de las pruebas presenciales en el centro mediante valija virtual y de retorno

SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS

4- Extensión / Verano:

- Realización de Cursos de Extensión y de Verano en las modalidades presencial, internet en directo e internet en diferido
- Impartir un curso Senior por cuatrimestre
- Participación y planificación de actividades (conferencias, jornadas) que involucren a la sociedad
- Se comunica la oferta de cursos y actividades en la web del centro con, al menos, un mes de antelación a la realización de las mismas

Revisión mensual. Responsable. Coord. Extensión: **SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS**

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.
- Medida adoptada: descuento del 5% (excepto CUID) y posibilidad de realizar pedidos on-line

SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS

6- Apoyo docente:

- Se han impartido Cursos 0 de algunas de las materias que suponen una mayor dificultad para los estudiantes.

SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS

7- Recursos tecnológicos:

- Se dispone de ordenadores operativos de libre uso, en horario establecido, y de acceso wifi
- Aulas AVIP

SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS



CA LES ILLES BALEARS
SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS
FEBRERO 2014

8- Publicaciones:

- Memoria anual
- Noticias relacionadas con el centro

SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS

9- Acogida (COIE):

- 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

SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS

B) INTANGIBLES

- Se destacan:
- La rapidez en la capacidad de respuesta, tanto del personal que atiende en secretaría, como de los tutores y resto de personal colaborador.
- La capacitación y seguridad de los profesionales que aportan fiabilidad y empatía en la relación.

La contabilización del cumplimiento de estos aspectos se realiza mediante la cumplimentación de encuestas de satisfacción.

SE CUMPLEN LOS OBJETIVOS

Conclusión

Se seguirá trabajando en las líneas citadas con la intención de aumentar los porcentajes de cumplimiento establecidos como objetivos.

- Queda constancia de los distintos objetivos asumidos en la web del Centro y en los distintos documentos de seguimiento que a tal fin se están elaborando.