	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 1 de 9 Responsable: Director / S. docente
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 de calidad de la Carta de Servicios edición 6, versión 2¹ (de octubre de 2016) para el curso 2016-2017 y se proporcionan las informaciones de que se dispone en el momento de su redacción.

Desarrollo

Como en cursos anteriores, la redacción de este informe sigue el formato habitual, en el que se agrupan aquellos compromisos que pertenecen a un mismo proceso. Como novedad, en este informe los compromisos aparecen numerados para que sea más fácil su identificación, aunque en la Carta de Servicios del centro no aparezcan de esta forma.

Como hay compromisos que se encuentran también especificados en el Plan de Gestión o en los distintos planes de área, los resultados de los mismos son analizados en los informes de seguimiento correspondientes.

A) TANGIBLES

Compromisos relacionados con 1.2.1 Imagen y difusión externa:


1-. Publicar en 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.

Durante los meses de septiembre y octubre 2016 se incluyeron: Carta de servicios, Misión, Visión, Valores 16-17 y las Memorias anuales del curso 2015-2016. Como ha habido alguna modificación en esta documentación, se han incluido las dos versiones de dicha documentación. En todos los casos, desde la elaboración de la documentación hasta la publicación en la web, el tiempo transcurrido ha sido inferior a una semana.

Durante este primer cuatrimestre el centro ha puesto a disposición de cualquier persona interesada todos los planes de área y el Plan de Gestión anual. También se incluyen, de forma progresiva, los informes de seguimiento que se redactan de los distintos planes.

¹ Se recuerda que la Carta de servicios de 1-09-16 (versión 1 de la edición 6) se modificó a raíz de la aparición de un nuevo requisito del Sistema de Garantía Interna en la Calidad de la Gestión de los Centros Asociados en el que, con la publicación de una Guía Específica sobre Carta de Servicios, se notificaba que los centros debían registrar la carta que elaborasen. En esa guía se aconseja que todos los compromisos aparezcan acompañados de unos objetivos medibles y, a ser posible, que no dependan de la percepción. La versión 2 de la Carta de Servicios es la consecuencia de la adaptación de los compromisos a ese nuevo requisito. También sirvió para modificar la redacción de la MISIÓN que aparece en el inicio de la misma y que tras la "Auditoría interna de l proceso carta de Servicios" el centro decidió identificar como tal. El centro inició el proceso de registro de su carta de servicios a finales de octubre.

Para todo el proceso pueden consultarse las actas de equipo de dirección N37, N38, N39, N41, N42 y N43 de 2016.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 2 de 9 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Como mejora, el apartado de Calidad y Transparencia ha sido reorganizado de acuerdo con la numeración de los procesos de la Guía del Nivel Consolidación. Así mismo se ha acordado limitar la documentación a dos años naturales o dos cursos académicos para facilitar el acceso a la información.

Esta acción de mejora, que se incluye en el Plan de Liderazgo del presente curso, ya ha sido llevada a cabo, con un resultado satisfactorio.

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) 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.

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. 90% las sesiones de acogida que el Centro y las Aulas me proporcionan al inicio del curso han facilitado mi adaptación a las nuevas actividades académicas.


4-. Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 8 Cursos 0 por curso académico.

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.

Respecto al compromiso nº2, el Centro y las Aulas, de acuerdo con el Plan de Acogida, habilitaron aulas específicas para que aquellos futuros estudiantes que lo desearan pudiesen cumplimentar su matrícula online en las instalaciones del Centro Asociado, asesorados en todo momento por personal de apoyo. También se ofreció ayuda especial en la tramitación del impreso SEPA. Hay que decir, que junto a este compromiso, el personal del centro ofrece orientación para la matrícula a todas aquellas personas que la solicitan. Uniendo estos dos factores, las personas que fueron atendidas se muestra a continuación:

Mallorca	Menorca	Ibiza	Total
225	71	63	359

En cuanto al compromiso nº 3, se organizaron en las tres sedes las Jornadas de Acogida/Bienvenida que propician que el estudiante se adapte a la metodología propia de la UNED. Para ellos se organizan sesiones distintas para estudiantes del Curso de Acceso y para estudiantes de Grado. La difusión de estas jornadas se realiza a través de la página web del centro y también se comunica a todas las personas que, de acuerdo con el compromiso 2, se acercan al centro o a las aulas. Como forma de difusión también se utiliza el envío de un correo electrónico a todos los estudiantes nuevos que aparecen matriculados en el programa Akademos.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS		ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 3 de 9 Responsable: Director / S. docente
	3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Las jornadas de bienvenida se celebraron en Mallorca los días 28 de septiembre (Grados) y 4 de octubre (Acceso).

En Menorca, los días 26 de septiembre (grado) y 29 de septiembre (Acceso).

En Ibiza, las dos jornadas (Grado y Acceso) se celebraron el día 3 de octubre.

El total de asistentes se detalla a continuación:

	Mallorca		Menorca		Ibiza	
	Acceso	Grado	Acceso	Grado	Acceso	Grado
Asistentes	43 + 11 (internet)	58 + 18 (internet)	8	14	21	37
Total de asistentes	130		22		58	

Se recuerda que a estas jornadas también asisten los tutores que lo desean y que contestan aquellas cuestiones planteadas por los estudiantes y que están relacionadas directamente con las materias que tutorizan o, en el caso de los grados, con el grado en general al que corresponden las materias tutorizadas en el centro.

Como una actividad más de las sesiones de bienvenida / Acogida y que es el tercer compromiso, el Centro y las Aulas desarrollan varias sesiones que forman a los nuevos estudiantes en el uso de las plataformas ALF y AVIP:

<http://extension.uned.es/actividad/12786> Del 8 al 19 de octubre.




FORMACIÓN GRATUITA PRESENCIAL EN LAS PLATAFORMAS AVIP Y ...

extension.uned.es

Se pretende formar a los nuevos estudiantes de la UNED de Grado y Curso de Acceso en la utilización y aprovechamiento de las plataformas aLF (cursos virtuales) y AVIP (clases tutorías en directo y grabadas)

Los estudiantes que siguieron esta formación fueron:

	Mallorca	Menorca	Ibiza	TOTAL
2014-2015	122	30	168	320

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 4 de 9 Responsable: Director / S. docente
		3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

2015-2016	178	34	181	393
2016-2017	110	39	91 ²	190

El número de sesiones formativas desarrolladas en las distintas sedes fue de 8 en Mallorca, 6 en Menorca y 5 en Ibiza (además de otra que se habían realizado antes de que se decidiese que los estudiantes interesados se matriculasen a través de webex).

Además de estas formaciones que se realizan de manera presencial en cada una de las sedes, el centro pone a disposición de los estudiantes una sesión formativa grabada https://www.intecca.uned.es/portavip/grabacion.php?ID_Sala=3&ID_Grabacion=211437&hashData=20ca9ba180b4932df44ac5ac7d4c38d2¶msToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLEIE_X1NhbGEs, que en el momento de redactar este informe contaba con 3.017 visualizaciones³, menos visualizaciones que el curso anterior también justificado porque las personas que se incorporan tienen una mejor formación en las TICs.

Como novedad en este curso, la inscripción de los estudiantes interesados en seguir estas sesiones formativas se realizó a través del programa webex.


Compromiso nº4. El centro programa Cursos 0 (Cursos de nivelación) de aquellas materias que, por experiencia, se reconocen como más dificultosas para los estudiantes. En estos Cursos 0 se ofrecen aquellos contenidos básicos que permiten a los estudiantes de una materia concreta abordarla con una base sólida que les ayude a superarla con éxito. A continuación se muestra la evolución de la matrícula en estos cursos 0 desde que se iniciaron:

Cursos 0 realizados	Alumnos matriculados			
	2013-2014	2014-2015	2015-2016 ⁴	2016-2017
Física	52	57	51	89
Química	32	29	25	33
Introducción al dibujo asistido por ordenador	29	32	26	37
Estadística aplicada a las ciencias sociales	42	54	38	100
Análisis matemático	61	37	36	61
Álgebra	61	39	29	104
Contabilidad	---	43	32	66
Introducción Programación Java	---	64	33	15

² Tal como se especifica en el Informe de seguimiento del Plan de Gestión, en el Aula de Ibiza ya se habían realizado dos sesiones cuando se abrió la matriculación a través de webex, de ahí que el número de inscritos en webex sea de 42 y el total de asistentes a la formación sea de 91.

³ Dato correspondiente a 28-01-17. Curso 15-16 = 4.605 visitas a 29-01-16

⁴ Solo se computan ahora los estudiantes matriculados en el primer cuatrimestre

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 5 de 9 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Biología	---	---	38	140
Cálculo para Ingenieros	---	---	---	52
Nº total de estudiantes matriculados en el primer cuatrimestre	277	355	308	697

Como puede comprobarse el número de Cursos 0 que se imparten ha ido aumentando desde la primera edición.

Hay que recordar que desde el curso pasado, también se ofrece la posibilidad de realizar cursos 0 durante el segundo cuatrimestre. La oferta para esta edición es:

INTRODUCCIÓN PRÁCTICA DE PROGRAMACIÓN JAVA
 ESTADÍSTICA para estudiantes de EDUCACIÓN
 ESTADÍSTICA para estudiantes de TURISMO
 ESTADÍSTICA para estudiantes de ADE/ECONOMÍA
 CONTABILIDAD para estudiantes de TURISMO

En total, durante el primer cuatrimestre se han ofrecido 10 Cursos0 que, unidos a los 5 que se ofrecen en el segundo cuatrimestre, dan un resultado de 15 frente a los 8 que especificaba el compromiso.

El compromiso nº6 puede seguirse en 2.1.4. *ISCCL A/Q/S estudiantes*, correspondiente al segundo semestre de 2016. Hay que decir que, en todos los casos, la atención y respuesta se ha producido en un plazo inferior a los 10 días establecidos en el compromiso, ya que ha oscilado entre uno y seis días. A partir de enero, el centro consideró que la plantilla en la que se recogían las quejas, sugerencias y reclamaciones no habituales no se adaptaba al formato que aparece en el MVG, por ese motivo, se ha cambiado el formato de la plantilla de registro.

Compromisos relacionados con 2.2. Enseñanza aprendizaje:


Se engloban en este apartado los compromisos relacionados con:

- 2.2.1. Realización de tutorías
- 2.2.2. Realización de Prácticas Profesionales y Laboratorio
- 2.3.2. Pruebas presenciales

5-. Comunicar a través de la Web del Centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías. 90% dispongo de la información de las actividades del Centro y de las Aulas y de los cambios que se producen en el momento en que lo necesito.

7- . Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro. 95% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban).

8-. Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 6 de 9 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

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. 97% de los PATs disponibles en el foro de tutoría.

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.

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.

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.

13-. Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en un curso académico.

Los compromisos 5, 7, 8, 9 y 10 se analizan en el informe del Plan de Gestión.

Por lo que respecta a los estudiantes que han realizado **prácticas de laboratorio** (nº11) en distintos turnos durante el primer cuatrimestre han sido 88, personas no todas diferentes (hay estudiantes que realizan prácticas en más de una asignatura). Los de informática han sido de 32 (personas no diferentes).

El centro ha proporcionada suficiente flexibilidad horaria para que todos los estudiantes hayan podido realizar estas prácticas obligatorias de laboratorio y de informática. El 100% de las peticiones recibidas han sido aceptadas.

El número de estudiantes que han accedido a **prácticas profesionales** (nº12) ha sido de 22 en la modalidad presencial, alcanzado la cifra de 33 con las personas que las realizan de forma virtual.


Sobre el compromiso nº13, desarrollo de pruebas presenciales, hay que decir que, a pesar de unas observaciones que aparecen en los correspondientes registros de seguimiento de este compromiso y que se relacionan con el uso de la valija de emergencia por problemas puntuales en momentos concretos, todas las personas que se han presentado a la convocatoria de enero se han podido examinar.

Se ha registrado una incidencia por isla lo que supone, respecto al compromiso, 3/15 de las que pueden darse en un curso.

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.

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 181. En las Aulas de Menorca e Ibiza, los coordinadores también han proporcionado orientación a los estudiantes que lo han solicitado.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 7 de 9 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Durante los meses de septiembre y de octubre, el elevado número de personas que solicita orientación, hace que esta sea ofrecida en grupos reducidos de personas de la misma titulación.

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.

En relación a este compromiso puede consultarse tanto el *ISCDI Informe de seguimiento del Plan de Gestión*, de enero 2017 como el *ISCCL Informe de seguimiento del Plan de Extensión*, enero 2017.

Desde septiembre a enero se han desarrollado un total de 39 cursos de extensión en las instalaciones del centro y de las aulas. Todos ellos en las tres modalidades y mediante aulas AVIP.

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. 90% de estudiantes satisfechos con la web del centro.

20-. Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas y disponer de ordenadores de libre uso. 78% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos.

La Web del centro se ha actualizado diariamente incorporando los enlaces de las grabaciones de todas las clases tutorías emitidas y grabadas mediante aulas AVIP. Así mismos se ha actualizado semanalmente la oferta de cursos de extensión y se han introducido aquellas noticias de actualidad generadas por el centro. La demanda de la web por parte de los estudiantes queda constatado durante este cuatrimestre por el crecimiento del número de visitas. Durante los meses de septiembre de 2015 a enero de 2016, el número de visitas a la página web fue de: 485.522. De septiembre de 2016 a enero de 2017 ha sido de: 815.070, con un crecimiento del 67,9%.

Se ha mantenido el acceso de wifi a todas las instalaciones del centro y de las Aulas. Se ha sustituido en el aula de Ibiza un dispositivo de acceso inalámbrico al dejar de prestar su servicio el actual (ver informe de seguimiento del plan de adquisición, distribución y reposición de recursos TIC).

La única incidencia registrada en el cuatrimestre se ha producido en el centro de Mallorca durante el periodo de exámenes por una limitación en el número de dispositivos que se pueden conectar a la vez. El centro ha pedido al C. Tecnológico estudiar la posibilidad de ampliar el servicio en periodo de exámenes.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 8 de 9 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

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.

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. 87% el servicio de préstamo bibliotecario es satisfactorio.

En relación con el nº16, desde el 8 de enero hasta el 10 de febrero el centro mantuvo la biblioteca abierta en un horario de 9:00h a 21:00h. Además, se habilitó el aula de informática en la sede de Mallorca para dar cabida a las personas que asistían a la biblioteca cuando esta estaba completa.

La gestión el préstamo bibliotecario (nº17) puede consultarse en el *ISCCCL Informe de seguimiento del Plan de mejora de estudiantes*. Todas las personas que han solicitado préstamos de libros, en total 1.188 peticiones, han sido atendidas en un plazo inferior a 48h.

Durante el primer cuatrimestre el centro ha cumplido con los compromisos manifestados y ninguna de las comunicaciones en el buzón de la página web se ha referido al servicio de biblioteca por los conceptos expresados en los compromisos.

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.


El centro, mediante la nueva web de librería, ha ofrecido un servicio de mayor calidad por el método online establecido de reserva, encargo y compra. Así como la distribución de material didáctico al domicilio del estudiante. Se ha incentivado la venta comunicando a los estudiantes implicados las novedades de las publicaciones mediante e-mail.

De los 471 pedidos recibidos solo se han constatado dos incidencias que han sido subsanadas por el centro incidencias sobre el funcionamiento del servicio de librería presencial y online.

B) INTANGIBLES

Se sigue contando con la fiabilidad y profesionalidad de las personas que integran el centro y las aulas para proporcionar con la calidad requerida los servicios con los que se ha comprometido el centro en su Carta de Servicios.

Conclusión

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS	ISCGE Carta Servicios Ed.: 6 V.: 2 Fecha: Octubre 2016 Curso: 2016-2017 Número de informe: PRIMERO, Febrero 2017 Página 9 de 9 Responsable: Director / S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

El análisis del seguimiento de los objetivos de los veinte compromisos de la Carta de Servicios, ed.6, v.2 de octubre de 2016, muestra puntos fuertes en 19 de ellos, aunque el centro, en su objetivo de mejorar en todos ellos, ha establecido acciones correctoras en 9 de ellos. No se considera necesario modificar los objetivos iniciales establecidos en la redacción de la Carta de Servicios.