



# servicios académicos

## Información y orientación

- Oferta de estudios de la UNED
- Organización académica del Centro y de las Aulas
- Actividades formativas y culturales
- Trámites administrativos de la UNED: matriculación, certificados, reconocimientos de créditos, becas, etc.

## Clases tutorías a la carta: presenciales, en directo por Internet y grabadas

- Plan de acción tutorial
- Orientación de métodos de aprendizaje
- Explicación de contenidos fundamentales de las asignaturas
- Presentación de casos reales y/o prácticos
- Realización de actividades y/o ejercicios numéricos
- Asesoramiento para afrontar las pruebas presenciales
- Evaluación de desarrollo del conocimiento (PECs)

## Prácticas de laboratorio y de informática

- Realización de prácticas de laboratorio y de informática obligatorias de los estudios de Grado en las instalaciones del Centro. Inscripción online

## Prácticas profesionales

- Supervisión de prácticas obligatorias en administraciones públicas y empresas privadas

## Acceso a recursos académicos y tecnológicos

- Venta de material didáctico presencial y online
- Préstamo de material bibliográfico directo e interbibliotecario
- Aulas de estudio
- Aulas AVIP: Videoconferencia, Webconferencia, Streaming
- Conexión Wifi
- Plataforma virtual de aprendizaje e-learning
- Uso de equipos informáticos e Internet
- Web con información académica, formativa, administrativa y librería virtual del Centro

## Pruebas presenciales

- Realización de pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas mediante la valija virtual de retorno. Almacenamiento de exámenes
- Trabajos fin de Grado y de Máster por videoconferencia
- Certificación cursos COMA

## Actividades de Extensión Universitaria y Cursos de Verano presenciales, por internet en directo y en diferido

- Cursos de actualización profesional reconocidos en la administración pública y en las empresas privadas
- Cursos con reconocimiento de ECTS para estudiantes de la UNED
- Conferencias y jornadas
- Actividades culturales
- Uned Senior

## COIE

- Plan de acogida a nuevos estudiantes
- Formación en técnicas de estudio autorregulado y estrategias de aprendizaje
- Cursos O online
- Formación en nuevas tecnologías: aulas AVIP, plataforma e-learning
- Orientación profesional de egresados y bolsa de empleo

## Publicaciones

- Memoria Anual del Centro. Memoria del Plan de Acogida
- Memoria del COIE

# Compromisos de calidad

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
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. 6 sesiones formativas gratuitas de la plataforma e-learning y aulas AVIP en el Centro y en las Aulas
4. Ofertar Cursos o online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 14 Cursos o por Curso Académico
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 e-mail
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
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 se graban)
8. Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales
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
10. Corregir las PECs asignadas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del ECTS. 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 el Centro y en las Aulas
14. Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas. 2,5 h de atención al público en la semana
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
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. 5 incidencias en el Curso Académico
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 el Curso Académico en el Centro y en las Aulas
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
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

# quejas y sugerencias

- Las sugerencias de mejora y las felicitaciones se pueden realizar a través del formulario de la página web del Centro.
- La opinión de estudiantes puede recogerse en una encuesta anual de satisfacción acerca del servicio recibido en el Centro
- Las quejas se pueden realizar a través del formulario de la página Web del Centro
- También puede dirigirse al Defensor Universitario por mail: defensor-universitario@adm.uned.es

# colaboración y participación

- Participan en el Patronato, Claustro y Consejo de Centro
- Tienen acceso directo al Equipo Directivo y a los Órganos de Gestión del Centro para abordar cuestiones académicas
- Pueden participar en Equipos de Mejora de la calidad del servicio académico organizados por el Centro.

# normativa reguladora

- Reglamento de Administración Electrónica de la UNED (2017)
- Perfil del profesorado tutor Centro Asociado de Baleares (2017)
- Autoinforme del profesorado tutor Centro Asociado de Baleares (2017)
- Sistema selección profesorado tutor sustituto Centro Asociado de Baleares (2017)
- Ficheros de datos de carácter personal Centro Asociado de Baleares (2013, modificado y ampliado 2015 y 2017)
- Reglamento de Campus Territoriales de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (2016)
- Reglamento de la biblioteca de la UNED (2016)
- Estatuto del profesor tutor de la UNED (2013, modificado 2014 y 2016)
- Ley Orgánica de Universidades (2001, modificada en 2007 y 2015)
- Estatutos del Consorcio Universitario Centro Asociado de Baleares (2015)
- Modalidades tutorías en los Grados (2012, modificado 2014)
- Reglamento de representación de estudiantes (2014)
- Reglamento de selección del profesorado tutor de la UNED, de concesión y revocación de la venia docendi y vinculación con los Centros Asociados (2011, modificado 2012, 2014)
- Reglamento de pruebas presenciales (2011, modificado 2012 y 2013)
- Convenio colectivo PAS de la UNED (2009, modificado 2013)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado de Les Illes Balears (2012)
- Estatutos de la UNED (2011)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario (2007)
- Creación del Centro Asociado (1977)

