

	LES ILLES BALEARS	<b>ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN</b>	Ed.: 4, V.: 1, Fecha: AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Página 1 de 3 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>		<b>1.1.1. Estrategia</b>	

Se exponen en este documento de carácter general los soportes que, incluidos en **1.1.1. Estrategia**, (*Guía para la aplicación del Sistema de garantía interna de calidad en la gestión de centros asociados*, ed. 2, v.2 de junio de 2016, ha actualizado el centro en relación con el Nivel del sistema de Consolidación al que se quiere optar.

Se recuerda que algunos de los documentos que se mencionarán son perdurables en el tiempo por lo que su revisión y actualización no es necesario que se haga de forma anual, pero que, de todos modos, el centro revisa antes del inicio de cada curso académico porque considera que es necesario adecuarlos a las particularidades del centro.

Como el curso pasado, toda la documentación generada, será presentada en las reuniones de los órganos colegiados para su revisión, modificación, si procede, y aprobación.

En la exposición se sigue el orden en el que figuran los soportes en la mencionada Guía.

#### **1.1.1. Grupos de interés y expectativas 2017-2018.**

No ha habido novedades para el nuevo curso 2017-2018

#### **1.1.1. Misión 2017-2018.**

No ha habido novedades para el nuevo curso 2017-2018

#### **1.1.1. Valores 2017-2018.**

No ha habido novedades para el nuevo curso 2017-2018

#### **1.1.1. Control de ubicación de Misión y Valores 2017-2018.**

Este documento fue de nueva creación el curso pasado y tuvo dos versiones y especifica cómo controla el Centro y las Aulas que los documentos referidos a la estrategia (y otros de especial interés como la Carta de Servicios, la Visión y la Política de calidad) estén a disposición pública y que se correspondan con la edición vigente de los mismos tanto en el centro como en las aulas.

Este documento se complementa con un Anexo, que en forma de cuadro resume las ubicaciones (centro y aulas) donde están expuestos estos documentos y especifica la edición y versión de los mismos.

#### **1.1.1. Mapa estratégico y Visión 2017-2018.**

En este documento se incluyó el curso pasado la Visión del CA y que se resume a continuación:

*Consolidar la aportación diferencial del Centro Asociado UNED-Les Illes Balears y sus aulas y la contribución social en la Comunidad Autónoma, atendiendo especialmente a la calidad docente y formativa, al desarrollo de proyectos estratégicos sostenibles y de alto valor para sus Patronos, así como a la financiación necesaria para su mantenimiento y mejora continua.*

#### **1.1.1 Factores críticos identificados y con indicadores.**

	LES ILLES BALEARS	<b>ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN</b>	Ed.: 4, V.: 1, Fecha: AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Página 2 de 3 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>			<b>1.1.1. Estrategia</b>

Este documento que ha tenido varios nombres en sus distintas ediciones (*Factores críticos éxito/riesgo; Política y estrategia*) aparece identificado como **Política y Estrategia** y fue actualizado en febrero de 2017 del curso pasado mediante una tercera versión.

En el nuevo curso 2017-2018, se han actualizado los objetivos e introducido modificaciones de los indicadores de los siguientes factores críticos que:

<b>Digitalización</b> centralizada e innovadora acorde con la sede central	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 97% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban).</li> <li>- 100 % Actividades de extensión emitidas con videoconferencia AVIP.</li> <li>- 3.95 satisfacción media con los medios tecnológicos en extensión (1-5)</li> </ul>
<b>Eficacia del servicio docente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 74/83 % tasa de éxito académico (Acceso y Grado)</li> <li>- 70/52 % tasa de evaluación (Acceso y Grado)</li> </ul>
<b>Clases tutorías a la carta: presenciales, directo y grabadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 97% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban).</li> <li>- 80 % Estudiantes satisfechos con aulas AVIP</li> </ul>
Eficacia del servicio de <b>información y acogida</b>	80% de estudiantes satisfechos con servicios administrativos del centro.
<b>Actividades de extensión y de verano: presenciales, streaming y en diferido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.3/5 Satisfacción media asistentes de Extensión (1-5)</li> <li>- 2% Variación matrículas extensión</li> </ul>
<b>Implicación del PT/PAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-90/90% de PT/PAS satisfechos con la comunicación interna</li> <li>-90% de PT que conocen los objetivos de la función tutorial</li> <li>- 100% del PAS del centro y aulas se realice evaluación y seguimiento del desempeño.</li> </ul>

### Procesos clave relacionados con los factores críticos identificados 2017-2018.

Este documento, también de nueva creación el curso pasado, permite la relación de los ocho procesos clave del nivel de calidad, con los factores que críticos que se identifican y su gestión mediante objetivos que se quieren conseguir y que aparecen reflejados en los correspondientes planes, las acciones que permitirán la consecución de los objetivos y los indicadores que medirán si se cumplen o no los objetivos propuestos.

El centro decidió incluir como un proceso clave más el de *Actividades de extensión y de verano*, por la importancia que supone para el Centro y las Aulas. Los indicadores que permitirán medir el grado de cumplimiento de los objetivos que se planteen son: Satisfacción media asistentes de extensión (1-5) y % de Actividades de Extensión y de Verano emitidos con videoconferencia AVIP.

	LES ILLES BALEARS	<b>ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN</b>	Ed.: 4, V.: 1, Fecha: AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Página 3 de 3 Responsable: Dirección
<b>1.1. PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO</b>			<b>1.1.1. Estrategia</b>

### 1.1.1. CMI.

El cuadro de mando de indicadores es el documento que se genera a partir de los resultados obtenidos en los distintos cuestionarios de satisfacción gestionados por la Oficina de Tratamiento de la Información y también con otros datos que incorpora el centro y que se obtienen de distintos análisis.

Permite al Centro y las Aulas establecer los objetivos que pretende alcanzar en el Plan anual de Gestión, en los distintos planes de área, en los planes de mejora, etc. que elabora tras los análisis de los resultados obtenidos en el periodo de desarrollo anterior.

El Centro ha considerado oportuno introducir nuevos indicadores que no son de percepción en los distintos planes a efectos de realizar su medición directa.

### 1.1.1. Política de Calidad.

Respecto a la Declaración de política de Calidad establecida para el curso 2016-2017, la novedad ha consistido en la inclusión de las aulas de Menorca e Ibiza en su redacción.

A pesar de que en la Guía no se incluye ningún otro documento específico que sea de obligado cumplimiento, el centro, como en cursos anteriores, ha elaborado el correspondiente DAFO, por lo que ha sido necesario actualizar la siguiente documentación<sup>1</sup>:

1.1.1. Guía de análisis de la información estratégica.

1.1.1. Recoger necesidades y expectativas de grupos de interés y valorar su satisfacción con la estrategia.

1.1.2. Plan de contingencias de riesgos estratégicos

1.1.2. DAFO

Respecto a este último documento, las novedades incluidas para la edición del curso 2017-2018 en relación con el DAFO 16-17 son:

**En amenazas externas:** Retraso en la aprobación de los nuevos Estatutos.

**En oportunidades externas:** Captación personas extranjeras de colectivos profesionales para cursos de formación online

**En estrategia de supervivencia:** Ahorro en consumo de material y energía (nuevos equipos eficientes e iluminación LED)

**En estrategias de avance:** Desarrollo de Cursos de Extensión desde las Aulas. Desarrollo de Cursos 0 online específicos para nuevos estudiantes de distintos Grados en el primer y segundo cuatrimestre  
Ampliación de clases tutorías a la carta mediante el aprovechamiento de grabaciones de otros cursos.

<sup>1</sup> No toda la documentación pertenece al punto 1.1.1. Estrategia, como puede comprobarse por la numeración de los documentos que se mencionan.