



## ACTA DE REUNIÓN EQUIPO DIRECTIVO DEL C.A. UNED DE LES ILLES BALEARS

**Reunión 29 septiembre 2014**

Siendo las 9:30h del 29 de septiembre de 2014 se reúnen mediante **WEBCONFERENCIA:**

**Sr.D. Miguel Ángel Vázquez Segura**

**Sra. D.ª Isabel C. Maciel Torres**

**Sra. D.ª MªE.Pons Juan**

**Excusa asistencia Sra. D.ª Catalina Carreras Orozco**

**Puntos que se tratan:**

**1-** Se aprueba el acta anterior por unanimidad.

**2-** Se repasan las acciones que incluye la **Directriz Carta de Servicios:**

- La **Carta de Servicios** es elaborada por la dirección y presentada a los órganos colegiados del centro (Consejo y Claustro) para su modificación, si procede, y posterior aprobación. También es presentada en la correspondiente reunión de Patronato.
- Su revisión y actualización es de periodización anual.
- La Carta de Servicios es difundida de forma física en los distintos tablones de información del centro, en los lugares visibles de mayor afluencia de personas y también en la página web.
- Se recuerda que, a diferencia de lo que ocurre en otras cartas de servicios de otros centros, la del CA Les Illes Balears no ofrece un plano de situación de sus sedes por falta de espacio (recordemos que son tres), pero que en la página web del centro sí se halla esta información a disposición de los interesados.
- En la Carta de Servicios se detallan todos los servicios del centro (siempre relacionados con la Misión y Valores del mismo) acompañados de la normativa que los regula, se especifican los derechos y obligaciones de los usuarios respecto a esos servicios, se establecen los estándares de calidad para los mismos y se fijan los compromisos que asume el centro.
- Los recursos y las personas implicadas para que lo publicado en la carta de servicios pueda cumplirse son designados por la dirección en consonancia con el presupuesto.
- Las dimensiones claves de calidad están recogidas en un documento que se mantendrá durante este curso porque todavía es vigente.
- Para comprobar que los compromisos declarados se cumplen en relación con el Plan de Gestión del centro se cuenta con unos indicadores de medida que son analizados en los distintos planes e informes de seguimiento de los mismos que son los que guían los distintos compromisos que aparecen en la carta de servicios.

## ACTA DE REUNIÓN EQUIPO DIRECTIVO DEL C.A. UNED DE LES ILLES BALEARS

3- Se analizan también en esta sesión las directrices **Gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones** y **Plan de Mejora de Estudiantes**.

- Son dos directrices muy relacionadas ya que ambas permiten conocer la opinión de los estudiantes respecto a los servicios que ofrece el centro y su satisfacción en relación con el grado de cumplimiento de los compromisos especificados en la carta de servicios.

- Mejorar el grado de participación de los estudiantes a través de los distintos medios de que disponen permite al centro conocer los resultados de algunos de los indicadores que necesita para la gestión de la calidad.

4- Se dejan para una próxima reunión las directrices que se relacionan con la Estructura y el análisis de la calidad.

5- También serán objeto de análisis en una próxima reunión las directrices relacionadas con el macroproceso "Personas".

Se cierra la sesión a las 13:00h

Se acuerda una próxima reunión para el martes 30 a las 9:00h.



M<sup>a</sup> Esperanza Pons Juan  
C.Académica, C.A. Les Illes Balears