

	LES ILLES BALEARS	ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN	Ed.: 2 V.:1 Fecha: 20/08/15 Curso: 2015-2016 Responsable: Dirección
1.1. Planificación y Liderazgo		1.1.1.Estrategia	

Para el curso 2015-2016 el CA UNED Les Illes Balears ha adaptado la documentación referida a la política de calidad que se publicó el curso pasado en la página web del centro.

La nueva documentación será presentada a los órganos colegiados del centro en las reuniones de Consejo y Claustro del 10 de septiembre de 2015, para su revisión, modificación, si procede, y aprobación.

En este sentido, se detallan las modificaciones que se han realizado en dicha documentación respecto a la del año 2014-2015 y que se resumen a continuación:

- Se ha actualizado la fecha de la **Declaración de Política de Calidad** y se mantiene el contenido, pues se considera que sigue siendo válido y que recoge las líneas que, en cuando a calidad, guían las acciones que se desarrollan en el centro.
- Misión: Se ha modificado la redacción respecto a la del curso anterior haciendo especial hincapié en el valor que el centro asociado aporta a las islas. Se han mantenido los aspectos que integra el CA.
- Se mantienen los valores y la visión que se establecieron para el curso 2014-2015 y que siguen siendo vigentes.

Como novedad, se publicará en la página web, en un apartado propio dentro de calidad y transparencia, la ficha de clientes del CA UNED Les Illes Balears.

Otra de las acciones en la que se está trabajando es la de la inclusión en catalán de toda la documentación que se está elaborando.

Respecto al **MAPA DE PROCESOS ESPECÍFICOS DEL CENTRO PARA EL CURSO 2015-2016**, las novedades con respecto al del curso 2014-2015 son las siguientes:

- Se han especificado los macroprocesos en los que se engloban los procesos específicos: 1- Dirección, 2- Clientes, 3- Conocimiento, gestión y tecnología, 4- Recursos materiales, 5- Personas.
- En el apartado **Dirección**, se ha modificado el punto “Imagen y captación de estudiantes” por el de “Imagen y difusión externa”. El apartado de “Organización docente” ha sido trasladado al punto 3, que le correspondía, y se ha añadido “Responsabilidad Social universitaria”.
- El apartado **Clientes** es el que experimenta mayores incorporaciones, pues si bien se mantienen aquellos procesos específicos que están destinadas a los clientes, se han incluido los procesos específicos “Actividades de apoyo aprendizaje” e “Innovación e investigación” que, a pesar de no corresponder al nivel Implantación del Sistema de Calidad sí están incluidos en los posteriores. El CA considera que se están dando los primeros pasos en estas líneas y que se pueden intentar afianzar.

Respecto al proceso “Actividad apoyo a aprendizaje”, hay que especificar que el contenido responde al apoyo que el centro ofrece a aquellos estudiantes que no están en su primer año de estudios y que, por tanto, quedan fuera de las acciones de acogida que se diseñan.

En este sentido, durante el curso 14-16 ya se ofreció apoyo intracentro a algunas de las materias que se tutorizaban intercampus. Además se realizaron algunas tutorías de apoyo con contenidos eminentemente prácticos.

- El apartado **Conocimiento y Gestión**, incorpora “Organización docente” que estaba antes en “Dirección”. Recoge los dos procesos en que se ha dividido el proceso de calidad e incorpora un nuevo proceso “Gestión de la información”, que se centra en cómo gestiona el centro el almacenamiento de la información. En este sentido, hay que decir que el centro almacena la documentación en el servidor y que desde allí es accesible a las personas que cuentan con los permisos necesarios. Este almacenamiento corresponde tanto a la documentación que se genera como a la información que de clientes se recoge a través de la página web y que es tratada según la ley de protección de datos.
- El apartado **Recursos** mantiene sus procesos específicos pero agrupados en los que los engloban: Recursos generales y Recursos académicos.
- El apartado **Personas** también se ha adaptado a la estructura general que engloba los procesos y los procesos específicos, mostrando de forma clara los que pertenecen a “Incorporación y organización”, a “Implicación de personas” y a “Desarrollo profesional”.

Siguiendo con la estrategia y con el fin de elaborar el DAFO 2015-2016, se ha estado trabajando en los documentos que a continuación se detallan:

- Gestionar cambios importantes: se mantiene el existente ya que durante el próximo curso no se espera tener que gestionar ningún cambio que pueda englobarse bajo esta denominación.
- Método de escenarios para la Estrategia: se conserva el existente.
- Plan de Contingencias de riesgos estratégicos: se han especificado posibles situaciones críticas que pondrían en peligro la aplicación de la estrategia y se han especificado las medidas preventivas que se pondrán en marcha para impedir que estas situaciones críticas puedan darse y, en caso de que ocurriesen, se ha detallado como proceder en el Plan de Contingencia.
- Mapa estratégico centro: los cambios introducidos se corresponden al apartado Procesos en el que se ha añadido a Servicio académico “Planes tutoriales” y a Difusión externa, “Incluido extranjero”.
- Ficha de clientes: además de ser pública en la página web del centro, el único cambio introducido respecto a la del curso 2014-2015 ha sido la sustitución de “Estudiantes” por “Personas” en el tercer y cuarto grupo de interés segmentado.
- Factores críticos Éxito / Riesgo: la modificación, respecto al correspondiente al curso 2015-2016, ha consistido, en líneas generales, en:
 1. Dejar las líneas estratégicas en 3: Gestión, tecnología excelentes; Transmisión conocimiento universitario y Dinamización desarrollo cultural.
 2. Por lo que respecta a los factores críticos de éxito/riesgo, se han mantenido los gestión, tecnología excelentes, y se han añadido “Eficacia del servicio de información de acogida y “Clases tutorías a la carta: presenciales, directo y grabadas” en el apartado Transmisión conocimiento universitario; en Dinamización, se ha ampliado el primer factor con “Actividades de extensión y de verano: presenciales, streaming y en diferido”.

	LES ILLES BALEARS	ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN	Ed.: 2 V.:1 Fecha: 20/08/15 Curso: 2015-2016 Responsable: Dirección
1.1. Planificación y Liderazgo		1.1.1.Estrategia	

3. Con estos cambios se han incrementado los ejemplos de indicadores.

- Guía de análisis de la información estratégica: se acuerda la viabilidad de su utilización como análisis de la información estratégica.
- DAFO: las modificaciones respecto al del curso 2014-2015 son:
 1. Oportunidades externas: la celebración de hechos relevantes del ámbito cultural en colaboración con los Consells Insulares de las islas y el intento de captar nuevos clientes para los cursos de formación en el extranjero.
 2. Estrategias de reorientación: posibilidad de realizar actividades formativas y culturales con los Consells y establecimiento de contacto con las instituciones latinoamericanas.
 3. Estrategias de avance: Desarrollo de cursos 0 online de un amplio abanico de áreas temáticas; mantener el 5% de descuento en las compras de material bibliográfico de librería y ofrecer una atención personalizada.