

# Informe Autoevaluación

## Autoevaluación 2016

### Fecha Inicio

06-07-2016

### Fecha Impresión

25-08-2016

### Coordinador:

Ruth Arrechea Enériz

### Autoevaluadores:

Margarita Peña Camps

Catalina Marí Planells

Antonio Ortega Villoslada

Miguel Ángel Vázquez Segura

Joaquim Gamero Herrera

Mª Esperanza Pons Juan

Isabel Corina Maciel Torres

## Puntos Fuertes y Áreas de Mejora

### 1 Dirección

#### 1.1 Planificación y liderazgo

##### 1.1.1 Estrategia

##### 1.1.2 Plan de gestión

###### Puntos Fuertes

###### Conocimiento objetivos importantes por el PAS

El centro difunde el Plan anual de gestión en las jornadas formativas-informativas que se realizan para personal docente y no docente en el apartado correspondiente de calidad.

El centro da a conocer el PAG en los órganos colegiados del centro (Consejo y Claustro) donde están representado el PAS, así como en el Órgano Superior de Gobierno Patronato. Así mismo participan en el establecimiento de dichos objetivos.

El Plan anual está a disposición pública en la página web del centro.

Difusión del Plan de Gestión en Órganos Colegiados, Patronato y en Memoria Anual, así como su difusión online

Las sesiones formativas-informativas se graban y todo el personal dispone de la formación.

En diferentes sesiones formativas durante el curso académico se da a conocer el Plan de Gestión Anual del Centro, así como también por medio de la web.

###### Conocimiento tutores de objetivos

En las sesiones formativas-informativas, los tutores conocen los objetivos de la función tutorial.

El centro da a conocer el PAG en los órganos colegiados del centro (Consejo y Claustro) donde están representado el Profesorado Tutor, así como en el Órgano Superior de gobierno el Patronato. Así mismo participan en el establecimiento de dichos objetivos.

Actualización constante de información online del Plan de Gestión en la página web, en su

apartado de Profesores Tutores.

El centro ha puesto en funcionamiento el "Autoinforme" para que cada tutor, en consonancia con su desempeño, valore cuál es el grado de realización de sus funciones. En las diferentes sesiones formativas que se realizan durante el primer y segundo cuatrimestre se dan a conocer a los profesores el Plan de Gestión Anual, así como la actividad tutorial. Implantación del autoinforme profesor tutor por cada asignatura que imparte el tutor, es un medio para conocer la actividad tutorial que realizan (Desempeño tutorial).).

#### Áreas de Mejora

##### COMUNICACIÓN PLAN DE GESTIÓN

Si bien el PAG se publicita en la web del centro y se envía un e-mail a los grupos de interés de su aprobación, se podría establecer su publicación en el tablón de anuncios del PAS y establecer un acuse de recibo

Publicitar los contenidos del Plan de Gestión en edición impresa a disposición de toda la comunidad universitaria.

Si bien el PAG se publicita en la web del centro y se envía un e-mail a los grupos de interés de su aprobación, se podría establecer su publicación en el tablón de anuncios del Profesorado Tutor (sala de tutores) y establecer un acuse de recibo

Publicitar los contenidos en edición impresa a disposición de los PT.

Utilizar diferentes medios para publicitar el Plan de Gestión Anual y fomentar la participación de los profesores tutores.

#### 1.1.3 Liderazgo

#### 1.1.4 Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

### 1.2 Difusión y relación externa

#### 1.2.1 Imagen y difusión externa

##### Puntos Fuertes

##### utilidad y uso de la web del centro

El centro cambió el diseño de la página web para que fuese más clara, versátil y accesible en sus contenidos.

Hay un baner en la página de inicio con los curso de extensión.

Página web atractiva por las imágenes incorporadas, que se actualiza periódicamente los contenidos tanto desde el ámbito académico, como en el ámbito formativo que ocupa un espacio significativo por el volumen de actividades que desarrolla el centro.

La página se actualiza con frecuencia

Todas las informaciones referentes al centro en sus distintos ámbitos se encuentran reflejadas en la web.

La página contiene toda la información del Centro.

Permite el acceso a las diferentes páginas web de UNED.

Actualización constante de contenidos, difusión diaria de todas las actividades académicas que ofrece el CA. Imagen uniforme de la identidad corporativa que compone las tres sedes del CA, en una línea de diseño sobrio y claro.

Incorporación de buzón de sugerencias/incidencias/quejas/cambios tutorías,...así como formularios para la solicitud de prácticas de laboratorio y para validar la asistencia en las actividades formativas, tanto en las modalidades de streaming y en la modalidad asíncrona de diferido

Implantación de los formularios en la web del Centro (solicitudes, incidencias, etc).

#### Áreas de Mejora

##### **INCREMENTAR LA VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB**

Regularmente actualizar para dinamizar el diseño de la página. Visualmente más atractiva  
Ampliar la oferta de formularios para estudiantes, tutores, público en genera.

### **1.2.2 Alianzas y colaboraciones**

#### Puntos Fuertes

##### **Colaboraciones para reforzar actividades del centro**

Gestión de Convenios con distintas Administraciones Públicas y Privadas.  
Establecimiento de gestión de convenios con distintas entidades públicas y privadas mediante los Equipos de Mejora del Centro  
Elevado número de instituciones que colaboran con el centro.  
Realización de diferentes convenios con Administraciones de carácter público y privado.  
Poner a disposición en la web del centro la actualización de los convenios.

#### Áreas de Mejora

##### **FOMENTAR EL NÚMERO DE CONVENIOS DE PRÁCTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES (REMUNERADAS)**

A pesar de que el número de convenios es elevado, se puede intentar conseguir una mayor implicación de instituciones y personas que permitan a los estudiantes poder realizar las prácticas con facilidad.  
Establecimiento de convenios de prácticas remuneradas para los estudiantes del Centro  
Ofrecer información pertinente sobre las Negociaciones de los nuevos Convenios.  
Gestionar convenios sobre prácticas remuneradas. Realizar sesiones informativas con diferentes colegios profesionales.  
Oferta de prácticas extracurriculares remuneradas a los estudiantes de Grado de últimos cursos para facilitar su inserción al mundo laboral y animar a finalizar los estudios

### **1.2.3 Relaciones institucionales**

#### Puntos Fuertes

##### **Relación con patronos**

El centro mantiene una estrecha relación de colaboración con las entidades financiadoras del Patronato, tanto en actos organizados por el centro, como en aquellos organizados por las entidades en las que el centro colabora.  
Actos de apertura de curso en las tres islas  
Los representantes de las instituciones participan en todos los actos institucionales programados (Inauguración del curso académico, Reuniones de Patronato)  
Relación desde la cordialidad con fines al unísono.  
Comunicación fluida entre la dirección del Centro y los responsables de las diferentes instituciones

#### Áreas de Mejora

##### **FOMENTAR LA IMPLICACIÓN DE LOS PATRONOS EN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO**

Implicar a los representantes de las instituciones en actividades culturales propias de las islas  
Hacer partícipe al Patronato de todas las distintas actividades académicas que ofrece

diariamente el CA.  
Fomentar la colaboración en la realización de actividades de promoción

## 2 Clientes

### 2.1 Relación con los estudiantes

#### 2.1.1 Matriculación

##### Puntos Fuertes

##### recursos para personas con discapacidad

Apoyo logístico al estudiante con discapacidad.

Se proporciona las orientaciones de carácter administrativo y académico de forma individualizada.

Poner a disposición de las personas con algún tipo de discapacidad motora, la posibilidad de seguir las tutorías desde su domicilio de forma síncrona y asíncrona.

El centro ofrece todas las clases tutorías por internet en directo y las graba, facilitando que este colectivo de personas no tenga que desplazarse al centro para recibir el apoyo docente. Así mismo el centro colabora con la Cátedra Vodafone de la UNED facilitando grabaciones para la incorporación de subtítulos y lenguaje de signos...

El centro colabora en la puesta a disposición de las grabaciones de las tutorías, para que estas puedan adaptarse a las personas con algún tipo de discapacidad visual o auditiva.

Ante la demanda, se proporciona información de carácter administrativo y académica de forma individualizada. En la realización de los exámenes el centro pone a disposición de los estudiantes los recursos necesarios. Las clases tutorías que realiza el Centro Asociado se emiten y graban, es un recurso didáctico útil para la formación de este tipo de colectivo.

Facilitar el espacio a las necesidades de las personas con alguna discapacidad para la realización de las Pruebas Presenciales.

##### matriculación de estudiantes

Realizamos varias sesiones de jornadas de acogida para nuevos estudiantes.

Realización de jornadas informativas hacia potenciales estudiantes. Grabación de una jornada dirigida a estudiantes de Grado y otra a estudiantes del curso de Acceso.

Oferta de las clases tutorías a la carta de todas las asignaturas: presenciales, internet en directo y grabadas, que facilita a todos los estudiantes un apoyo docente flexible.

El centro proporciona apoyo a los estudiantes para la realización de la matrícula online.

Diagramación de un Programa de Campaña de difusión de los períodos de matriculación en distintos medios de comunicación locales, inserción en prensa, radiodifusión y online.

Publicitamos los estudios de grado, acceso y cursos de extensión: bibliotecas locales y otros centros locales

Desarrollo semanal de jornadas informativas a los potenciales estudiantes de Grado y del Curso de Acceso explicándoles la metodología propia de la UNED y los servicios del Centro  
Jornadas formativas gratuitas de utilización de las aulas AVIP (acceso a las emisiones en directo y grabaciones)

##### Áreas de Mejora

##### **INCREMENTAR EL PORCENTAJE DE PERSONAS DISCAPACITADAS MATRICULADAS EN EL CENTRO**

Aumentar número de sesiones informativas en períodos de matriculación orientadas a los estudiantes con discapacidad.

Ampliar la cesión de grabaciones a la Cátedra Vodafone de la UNED para que estudiantes discapacitados de todas las titulaciones se beneficien de la incorporación de recursos (subtítulos, lenguaje de signos...) que facilitan el seguimiento a las personas discapacitadas  
Difundir entre la sociedad las posibilidades que ofrece el Centro Asociado para este tipo de colectivos.

#### **FOMENTAR LA MATRICULACIÓN EN ESTUDIOS DE GRADO Y DEL CURSO DE ACCESO**

Difundir la oferta educativa del centro entre colectivos específicos (estudiantes de formación profesional, escuelas de adultos, colectivos profesionales específicos).

Ampliar plazos de matriculación.

Ampliar el servicio de clases tutorías a la carta a las asignaturas de últimos cursos

Utilizar diferentes medios para difundir la oferta educativa y la metodología del estudio a distancia.

### **2.1.2 Acogida a nuevos estudiantes**

### **2.1.3 Comunicación con estudiantes**

#### **Puntos Fuertes**

##### **Funcionamiento secretaria de cara a estudiantes**

Trato correcto y amable, e información fiable emitida en la secretaría del centro

Se ofrece información clara y veraz a los estudiantes.

Comunicación inmediata de cualquier incidencia relacionada con las clases tutorías.

Atención y apoyo constante con una amplia franja horaria ininterrumpida de doce horas.

Trato profesional y amable por parte del personal.

Atención activa ante las demandas de los estudiantes. Utilización de diferentes medios de atención (presenciales-tecnológicos), además de utilizar la lengua en el que se dirige el estudiante.

#### **Áreas de Mejora**

##### **COORDINAR LA INFORMACIÓN QUE SE TRANSMITE A LOS ESTUDIANTES DESDE SECRETARIA**

Mejorar la coordinación de la información facilitada en secretaría por parte de todas las personas implicadas

Establecer sesiones de trabajo que permitan la coordinación de la información a transmitir al estudiante.

### **2.1.4 Participación de estudiantes**

#### **Áreas de Mejora**

##### **FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS DE EXTENSIÓN**

Fomentar la participación para que hagan llegar las temáticas de su interés por medio de los diferentes instrumentos que se ponen a su disposición.

## **2.2 Enseñanza aprendizaje**

### **2.2.1 Realización de tutorías**

#### **Puntos Fuertes**

##### **Tutorías por AVIP**

Emisión de un porcentaje muy elevado de clases tutorías online (presenciales,

webconferencia y grabadas) que facilitan el apoyo tutorial que reciben los estudiantes  
Emisión y grabación de todas las tutorías que se imparten en el centro.  
Las grabaciones de las clases tutorías y puesta a disposición de los estudiantes. Elevado número visitas a las grabaciones.  
Calidad alta, en general, en sonido e imagen de las emisiones y grabaciones de las clases tutorías del Centro  
Puesta a disposición de los estudiantes, en un periodo de tiempo muy breve, de las grabaciones en la página web.  
Aviso inmediato de cualquier incidencia mediante la página web y envío de correo electrónico a los estudiantes afectados.  
Registro de cambios y recuperaciones de tutorías, mediante utilización de formulario específico en la página web.

### **Satisfacción con tutores**

Elaboración e Incorporación en el foro de tutoría del Plan de Acción Tutorial de todas las asignaturas de Grado y del Curso de Acceso  
Elaboración y publicación de los planes tutoriales de las asignaturas que tutoriza.  
Emisión y grabación de todas las tutorías.  
Se publica el plan de acción tutorial para que los estudiantes conozcan con anticipación los horarios y temas a tratar en las sesiones de tutoría.  
Grabación de las clases tutorías impartidas y su disponibilidad hasta la finalización del curso después de los exámenes de septiembre.  
Resolución de dudas en el foro específico de la plataforma aLF o mediante correo electrónico.  
Incorporación de clases tutorías de carácter práctico en titulaciones experimentales

### **Reducción tasa abandono de estudiantes**

Proporcionar todo el apoyo docente que necesita el estudiante para que se sienta acompañado en sus estudios.  
Jornadas informativas donde se orienta al estudiante de los créditos que se debe matricular en función de su disponibilidad y obligaciones.  
Orientar al estudiante, antes de que se matricule, sobre el sistema de estudio a distancia, del número de asignaturas del que es recomendable que se matricule para que pueda compaginar sus estudios con su vida laboral y familiar, etc.  
Orientación individualizada en aquellos estudiantes que se matriculan por primera vez, en relación a las asignaturas de mayor dificultad  
Ofrecer cursos sobre el manejo de las plataformas aLF y AVIP.  
Realización de Cursos o de aquellas materias más dificultosas.  
Oferta de 8 cursos o online del Centro para los nuevos estudiantes de asignaturas que ofrecen mayor dificultad en el primer curso de Grado.  
La realización de cursos o y técnicas de estudio autorregulado para nuevos estudiantes de los Cursos de Acceso y Grado.

### **Estudiantes presentados a pruebas presenciales**

Envío de correo electrónico a los estudiantes matriculados con enlace al calendario de Pruebas Presenciales.  
Publicación en la página web de la información sobre el calendario de Pruebas Presenciales y del modelo de solicitud de reserva.  
Remisión de e-mail a los estudiantes de Acceso y Grado, recordando el calendario de las pruebas presenciales  
Información adecuado sobre el desarrollo y funcionamiento de las pruebas presenciales.

Ampliación del horario de biblioteca, en jornada continua, tres semanas antes del inicio de las pruebas presenciales. Envío a los alumnos del curso de e-mail informativo.  
Elaboración de un documento de "Instrucciones Pruebas presenciales" con información específica, editado en página web.  
En la web del centro se encuentra publicado el calendario de Pruebas Presenciales y el modelo de reserva, se informa a los alumnos del enlace vía email y tablón de anuncios del centro.

#### **Estudiantes que superan las pruebas presenciales**

Comentario y explicación de las cuestiones más difíciles aparecidas en exámenes.  
Disponibilidad de las clases tutorías grabadas durante todo el curso académico  
Fomentar grupos de estudio entre los estudiantes de una misma materia.  
Emitir y grabar todas las tutorías tutorizadas por el centro.  
Ofrecer tutorías de apoyo con realización de prácticas de aquellas materias más dificultosas.  
Refuerzo de aquellas asignaturas de carácter práctico que ofrece mayor dificultad al estudiante  
La disponibilidad de las grabaciones de las clases tutorías durante todo el curso académico y de grabaciones de cursos anteriores.  
Disponibilidad de las clases tutoriales grabadas, y que al estudiante le sirve de apoyo en diferido.

#### **Estudiantes con titulación**

Mediante el COIE se ofrece apoyo en la inserción al mundo laboral.  
Dar apoyo tutorial AVIP en asignaturas de últimos cursos más numerosas en el Centro  
Ofrecer tutorías a la carta a los estudiantes de últimos cursos como apoyo a la tutorización intercampus.  
A través del COIE se proporciona la información sobre las salidas profesionales y el apoyo que se requiere en la inserción en el mundo laboral. Información de la oferta de las Prácticas Extracurriculares.  
Oferta de prácticas extracurriculares a los estudiantes de últimos cursos, animando a que finalicen sus estudios para incorporarse al mundo laboral

#### **Áreas de Mejora**

##### **INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SONIDO EN LAS TUTORÍAS AVIP**

Incorporación de micrófonos inalámbricos en aulas de dimensiones grandes para que quede el registro de las interacciones entre el profesorado tutor y los estudiantes  
Incorporación de altavoces en aulas de dimensiones grandes para la correcta recepción del sonido de los asistentes  
Equipar las aulas grandes con micrófonos inalámbricos y altavoces.  
Vigilar la calidad del sonido en algunas grabaciones de tutores que no tienen un nivel de intensidad de sonido suficiente

##### **MOTIVAR Y SUPERVISAR LA CORRECCIÓN PUNTUAL DE LAS PECs**

Corrección puntual de las PECs en todas las asignaturas  
Mayor atención a los estudiantes del Curso de Acceso y primeros cursos de Grado.  
Implementar estrategias que permitan recordar la corrección de las PECs en los tiempos establecidos.

##### **FACILITAR LA CONTINUIDAD DE LOS ESTUDIOS DE GRADO Y ACCESO**

Ampliar el número de sesiones dedicadas a resolución de ejercicios prácticos en aquellas asignaturas de los grados de Ingenierías, Ciencias e Informática que así lo requieren.

Ampliación de clases tutorías de actividades prácticas y resolución de exámenes en titulaciones de especial dificultad como son los estudios de Ingenierías industriales, informática y Ciencias

Ampliación de clases tutorías de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes

Ampliación de oferta de Cursos Online en el primer y segundo cuatrimestre

Resolución de exámenes de otros años en emisiones grabadas para preparar a los estudiantes a superar la asignatura

Fomentar la utilización de los recursos TIC por parte de los tutores mediante su incorporación a la acción tutorial.

#### **FOMENTAR QUE LOS ESTUDIANTES ACUDAN A LAS PRUEBAS PRESENCIALES**

Estudiantes presentados a las pruebas presenciales no superadas, ofrecerles apoyo adicional relativo a los exámenes.

Recordatorio de la disponibilidad, durante todo el curso académico, de las clases tutorías grabadas

Informar a los estudiantes que no han superado los exámenes en la convocatoria ordinaria, que disponen de la convocatoria extraordinaria y las grabaciones de las clases tutorías.

#### **INCREMENTAR LA TASA DE ÉXITO EN LOS CURSOS SUPERIORES DE GRADO**

Apoyo tutorial AVIP en aquellas asignaturas intercampus que no ofrecen a los estudiantes el apoyo deseado

Ofrecer un apoyo tutorial en las asignaturas que no tienen tutorías en el centro, por ejemplo en las tutorías en modalidad Intercampus.

#### **INCENTIVAR QUE LOS ESTUDIANTES FINALICEN SUS ESTUDIOS DE GRADO**

Aumentar la información relativa a los servicios que puede ofrecer el COIE.

#### **IMPLANTAR UN PROGRAMA DE MENTORÍA PARA FAVORECER LA PERMANENCIA DE LOS NUEVOS ESTUDIANTES DE GRADO**

Implantar, desarrollar y consolidar el programa de Mentoría a estudiantes nuevos matriculados, así como a otros estudiantes de primeros cursos de Grados.

Implantar el programa de Mentoría.

### **2.2.2 Realización de prácticas**

### **2.2.3 Pruebas presenciales**

#### **Puntos Fuertes**

##### **Funcionamiento pruebas presenciales**

Realización prueba cero valija virtual.

Comprobación de los equipos TIC.

Planificación y organización de las pruebas presenciales, y atención al estudiante en las mismas. Calendario de los distintos horarios, por Facultades y Estudios, de las pruebas presenciales bien visible en paneles de información insertos en las sedes del CA.

Medios tecnológicos disponibles actualizados (ordenadores, scanners,..)

Revisión del material necesario para la realización de las pruebas.

Disponer de valija de emergencia como establecen las normas.

Contar con el apoyo de tutores/PAS.

Grupo Electrónico instalado en las dependencias del centro para salvaguardar el funcionamiento de las pruebas presenciales ante un corte de fluido eléctrico



Equipo de profesorado de apoyo adecuado para el desarrollo de las pruebas presenciales, y suficiente personal no docente de apoyo para el desarrollo de los exámenes Realización de la prueba o valija virtual. Comprobación del equipo informático, apoyo logístico de las aulas de examen. Planificación y seguimiento de las pruebas presenciales. Apoyo de profesores tutores, PAS y Personal colaborador.

#### Áreas de Mejora

#### **ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD INFORMÁTICA EN EL DESARROLLO DE LAS PRUEBAS PRESENCIALES**

Dispositivos de SAI actualizados en todos los puestos de control y tribunal, impresoras, así como disponer de reserva ante cualquier eventualidad

Actualización de los equipos informáticos en un periodo no superior a tres años en los puestos de control y tribunal

Planificar las actualizaciones de los equipos informáticos que se utilizan en los puestos de control y tribunal, así como tener de reserva SAI.

#### **2.2.5 Publicaciones**

#### **2.2.6 Innovación e investigación**

### **2.3 Orientación académica y profesional**

#### **2.3.1 Orientación académica y profesional (COIE)**

### **2.4 Extensión universitaria**

#### **2.4.1 Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado**

##### Puntos Fuertes

##### **Actividades de extensión por AVIP**

Emisión de todas las actividades por videoconferencia streaming y en la modalidad asíncrona de diferido

Emisión de todos los cursos de extensión mediante aulas AVIP.

Cursos de extensión en las modalidades presencial, streaming y diferido.

Incorporación de equipos digitales en todas las sedes del centro en Mallorca, Menorca e Ibiza

Equipamiento de las aulas AVIP con equipos de videoconferencia digital y micrófonos antieco.

Contribuir de manera significativa en los recursos propios del centro

Amplia oferta de cursos de extensión universitaria durante todo el curso académico, sumado a los Cursos de Verano, también con una amplia ofertas de cursos que han ido aumentando por años. Cursos que tienen por finalidad ofrecer una amplia gama en todas las facultades.

Amplia oferta de cursos de extensión universitaria durante todo el curso académico, sumado a los Cursos de Verano, también con una amplia ofertas de cursos que han ido aumentando por años. Cursos que tienen por finalidad ofrecer una amplia gama en todas las facultades.

Emisión de los cursos de extensión por videoconferencia directo por internet y en diferido.

Incorporación de equipos de videoconferencia digitales. Difundir los cursos de verano en las Universidades de toda España y en Latinoamérica.

### **Estudiantes satisfechos con oferta de extensión**

Programación de cursos de extensión y de verano con una amplia temática, atractiva e interesante.

Amplia oferta de cursos (más un centenar) de temáticas variadas a disposición de los estudiantes en sus distintas modalidades (presencial, streaming, diferido)

Buena calidad de los recursos tecnológicos que permiten el seguimiento de los cursos.

Precios económicos y calidad de los ponentes

Solvencia contrastada de los ponentes.

Amplio respaldo por parte de los estudiantes destinatarios.

Incorporación de equipos digitales que garantizan una imagen y sonido de calidad

Oferta de cursos de diferentes áreas de conocimiento. Precios accesibles y ponentes de reconocimiento. Mejora del equipo de videoconferencia.

### **Rentabilidad Extensión**

Ofrecer cursos interesantes, a unos precios asequibles, para que un mayor número de personas pueda acceder a formación de calidad.

Emisión de todos los cursos en sus modalidades de streaming y asíncrona (diferido), aportando gran flexibilidad a las personas que desean formarse

Ofrecer un amplio abanico de cursos de diversa temática que pueda ser atractivo a los estudiantes.

Atender las sugerencias que los estudiantes de cursos realizan para la mejora de los mismos.

Amplio abanico de temáticas en distintos cursos, en relación a las diversas ramas del saber.

Ofrecer cursos que tratan temas demandados por la sociedad actual: unos de temas generales y otros de carácter específico para colectivos determinados

### **Satisfacción con medios tecnológicos en extensión**

Incorporación de videoconferencias digitales que proporcionan mayor calidad en imagen y sonido.

Equipos de videoconferencia digitales de calidad para la correcta recepción en directo (streaming) y posterior grabación

Alta calidad en imagen y sonido en la emisión de los cursos.

Incorporación de equipos de videoconferencia digital y actualización de equipos informáticos.

### **Áreas de Mejora**

#### **FOMENTAR LA EMISIÓN DE CURSOS DE EXTENSIÓN EN Y DESDE LAS AULAS**

Aumentar el número de cursos emitidos desde las sedes de Menorca e Ibiza

En las sedes de Menorca e Ibiza, aumentar el número de cursos emitidos.

#### **ASEGURAR LA CALIDAD DEL SONIDO EN LAS EMISIONES DE CURSOS AVIP**

Mejorar la calidad de los micrófonos inalámbricos de algunas aulas

Incorporar micrófonos de solapa de alta calidad para ponentes que se desplazan habitualmente por el aula en el desarrollo de las ponencias

Controlar que los asistentes a los cursos utilizan adecuadamente el micrófono inalámbrico

Seguimiento de las innovaciones tecnológicas que vayan surgiendo en el mercado, para su posible implantación inmediata en el CA.

Control periódico del sonido emitido por los ponentes y por los asistentes al utilizar el micrófono inalámbrico

Realización de un registro de control de la calidad del sonido e imagen.

## 3 Conocimiento, gestión y tecnología

### 3.1 Organización docente

#### 3.1.1 Organización docente

##### Puntos Fuertes

##### Cumplir las tutorías presenciales

Control de la asistencia a las clases tutorías mediante la correspondiente grabación  
Realización y cumplimiento del Plan de Acción Tutorial por parte de los profesores-tutores.  
Inclusión en la página web de un formulario a través del cual el tutor solicita un cambio de tutoría y propone, siempre que es posible, el día de la recuperación.

Recuperación de todas las tutorías que hayan tenido que ser cambiadas de su horario habitual en el menor tiempo posible.

Tramitación de cambios de tutorías mediante el buzón de la web, publicación inmediata en la web de la incidencia y remisión también inmediata de e-mail a los alumnos implicados. Consenso de recuperación de la clase tutoría en función de la disponibilidad de aulas del centro, horario de otras clases del mismo Grado y disponibilidad del profesorado tutor.

Alto compromiso e implicación por parte de los tutores en su función tutorial.

##### Áreas de Mejora

##### FOMENTAR LA RECUPERACIÓN DE CLASES TUTORÍAS CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Evitar que las recuperaciones de las clases tutoría se limite a una grabación en horario disponible del profesor tutor. Favorecer la asistencia presencial y online en las recuperaciones

Coordinar horario de recuperación de tutorías con los alumnos para optimizar su asistencia a las mismas.

Reducir el número de recuperaciones de las clases tutorías en diferido.

### 3.2 Estructura y análisis de calidad

#### 3.2.1 Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

#### 3.2.2 Protección de datos personales

#### 3.2.3 Revisión y mejora del sistema de calidad

##### Puntos Fuertes

##### Lograr Certificación de los sistemas de gestión

Implantar el sistema de garantía de calidad en la gestión por procesos.

Conseguir implicar a los distintos colectivos que integran el centro para la consecución de ese objetivo.

Equipo de Calidad amplio e implicado en la implantación y desarrollo de los procesos del MVG del nivel de implantación

Hacer partícipes a los distintos colectivos del centro de los logros conseguidos y de las aspiraciones para conseguir.

Equipo de Calidad formado por la Cátedra de Calidad Tudela como Auditores / Auditotes líderes. Participación en la Auditoría de otros Centros.

Seguimiento e intervención en los procesos de la Certificación a ritmo constante.  
Programa de formación en Calidad para el profesorado tutor y para el personal administrativo del Centro  
Implantación del Sistema de Garantía de Calidad en la gestión de los procesos.  
Conformar Equipos de Calidad y participación de auditorías de otros Centros Asociados.

#### **Mejoras en los procesos**

A través de la participación de las personas en procesos concretos y acciones de mejoras que puedan aplicarse.  
Con la creación de Equipos de Mejora que aportan sugerencias y realizan acciones concretas que permiten la mejora de un proceso concreto o de varios interrelacionados.  
Contar con un equipo de mejora compuesto por personas implicadas y procedentes de los distintos colectivos del Centro.  
Aplicando las directrices del MVG y las acciones que se detallan en ellas y que el centro pueda asumir.  
La puesta en marcha de los Equipos de Mejora permite consensuar y desarrollar mejoras en los distintos procesos  
Progresivo aumento de índice de indicadores superados. Puesta en marcha de propuestas del Equipo de Mejora.  
Amplia representación del Centro y las Aulas en los equipos de Mejora

#### **Áreas de Mejora**

##### **CONSEGUIR EL CERTIFICADO DE CALIDAD DEL NIVEL CONSOLIDACIÓN**

Trabajar en la consecución del Nivel Consolidación del sistema de garantía interna de calidad en la gestión.  
Implantación de las nuevas directrices y aspectos concretos de distintos procesos del Nivel de Consolidación  
Desarrollar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de cada área del Centro Asociado para el nivel de Consolidación.

##### **FOMENTAR LA MEJORA DE LOS PROCESOS**

Asegurarse que las acciones de mejora implican el mayor número de procesos clave en cada curso académico  
Implicar a mayor número de personas en la consecución de objetivos en los procesos.

### **3.2.4 Conocimiento e innovación**

### **3.2.5 Implantación del sistema de gestión**

#### **3.2.20C Proceso público de certificación del SGICG**

## **3.3 Tecnología de información y comunicación**

### **3.3.1 Tecnología**

#### **Puntos Fuertes**

##### **Recursos TIC y su funcionamiento para el personal**

Equipos informáticos actualizados a disposición del profesorado tutor y del personal administrativo y de servicios  
Recurso constante mediante las grabaciones de las clases tutoriales, en AVIP como en Webconferencia, en directo, online y diferido.  
El personal del centro ha sido formado en la utilización de esos recursos.

Se han actualizado los equipos de videoconferencia, los ordenadores y se han incorporado pantallas digitales

#### Utilidad y uso de las TIC para estudiantes

Amplia aceptación por parte de estudiantes de los recursos TICs que ofrece el CA.

El estudiante dispone de ordenadores operativos de libre uso y de wifi en las instalaciones del centro.

Disponibilidad de wifi, para los estudiantes, en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas

Aula de informática a disposición de los estudiantes mediante equipos informáticos renovados

Sustitución de la ADSL por la de Fibra Óptica, ofreciendo un mayor rendimiento.

Aulas AVIP y WiFi.

Incorporación de wifi de fibra óptica en las tres islas.

#### Áreas de Mejora

#### FOMENTAR LA ACTUALIZACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL CENTRO Y DE LAS AULAS

Renovación inmediata de un equipo informático cuando la incidencia así lo aconseje  
Evolución constante en las TICs.

## 4 Recursos materiales

### 4.1 Recursos generales

#### 4.1.1 Compras

#### 4.1.2 Gestión presupuestaria

##### Puntos Fuertes

##### Control gastos presupuestarios

Informes de seguimiento trimestrales de ejecución del presupuesto a disposición en la web del centro

El centro realiza un seguimiento trimestral del presupuesto.

Informes y seguimiento de los índices de precios en proveedores, sin obviar la calidad que puedan ofrecer.

El centro de un servicio contratado externo de auditoría.

Contratación de Auditoría externa a efectos de una ejecución y justificación correcta del gasto presupuestario

Gestión de depósitos bancarios con interés a medio/corto plazo. Pago de las facturas superiores a 1000 € mediante el portal FAcE

Seguimiento del consumo de servicios y precios de proveedores de los distintos servicios que requiere el Centro

Objetivos siempre claros en la consecución de aminorar los ineludibles gastos materiales.

##### Realización de inversiones

Incorporación en el Plan de Gestión Anual de nuevas inversiones y de reposición

Mejoras en aquellas infraestructuras que dan acceso al CA.

El centro realiza las inversiones necesarias, tanto de reposición como de nueva adquisición, en los equipamientos TIC y en las instalaciones.

Utilización de los Equipos de Mejora para consensuar y aplicar inversiones en las

instalaciones del centro y aulas

Formalización y optimización de las máquinas de bebidas frías y calientes y alimentos sólidos más eficientes energéticamente con menor consumo con clase A y A+.

El Centro Asociado realiza un análisis de las inversiones que se requieren para mantener las instalaciones así como el equipamiento del centro en condiciones óptimas.

Grupo electrógeno que da servicio a todos los edificios del centro en incidencia de falta de fluido eléctrico

#### **Generación ingresos extra del centro**

Difusión de la oferta de cursos de extensión y de verano entre colectivos profesionales y en universidades latinoamericanas.

Realización de pedidos online de librería a través de la página web del centro.

Servicio de librería a disposición del alumnado del centro y de las aulas

Actividades formativas que generan beneficios al centro por el elevado número de personas que se matriculan, a pesar del precio económico de las mismas.

Gestión de depósitos bancarios a medio plazo en función del saldo de tesorería

La difusión a Latinoamérica de la oferta de los cursos de verano.

#### **Áreas de Mejora**

##### **FOMENTAR EL AHORRO Y LA EFICIENCIA ECONÓMICA**

Informes mensuales de los estados de ingresos y pagos de todas las cuentas del centro y aulas.

Mayor implicación de tutores, estudiantes y PAS con las medidas de ahorro

##### **IMPLICAR LOS EQUIPOS DE MEJORA EN LAS INVERSIONES DEL CENTRO Y AULAS**

La incorporación del Equipo de Mejora en los procesos de actualizaciones.

Sustitución de los equipos de climatización antiguos por otros más eficientes

Sustitución de iluminaria tradicional por otro más eficiente (LEDs) en zonas de mayor utilización o afluencia de personas

Mayor participación de los Equipos de Mejora en las actuaciones que suponen una inversión.

##### **MANTENER LOS INGRESOS PROPIOS MEDIANTE ACTIVIDADES FORMATIVAS**

Mantener y si es posible incrementar la oferta de cursos online, ampliando los usuarios en colectivos profesionales específicos de ámbito nacional e internacional

Búsqueda de nuevos colectivos profesionales que puedan interesar los cursos.

Realizar un análisis de las demandas de carácter nacional e internacional sobre los cursos de extensión y de verano, en base a ello, ampliar las temáticas.

Incremento de la presencia de los cursos de extensión en redes sociales.

Incrementar el número de horas (créditos) que se ofrecen por curso mediante actividades a distancia

Aumentar los medios de publicidad para acceder a un mayor número de público.

Intentar completar los cursos con actividades complementarias.

### **4.1.3 Mantenimiento, equipos e instalaciones**

## **4.2 Recursos académicos**

### **4.2.1 Biblioteca**

#### **Puntos Fuertes**

Utilidad de la biblioteca para estudiantes

Nueva climatización en la biblioteca con equipos más eficientes  
Incorporación de torretas de enchufes para que los usuarios puedan conectar sus dispositivos móviles  
Ampliación de horario significativo en época de exámenes  
El fondo bibliográfico de la Biblioteca del Centro es amplio y adecuado a los estudios que ofrecemos.  
Ampliación horario de biblioteca varias semanas antes de la realización de pruebas presenciales.  
Disposición de la bibliografía básica de todas las asignaturas que se ttuorizan en el centro.  
Préstamo bibliotecario para los estudiantes.  
Amplia franja horaria en época de exámenes.

#### Áreas de Mejora

##### **FOMENTAR LA ACTUALIZACIÓN DEL MATERIAL DIDÁCTICO DE LA BIBLIOTECA**

Ampliar las obras de bibliografía básica de las materias de Acceso y las asignaturas de primeros cursos de Grado.

Expurgo de materiales obsoletos y redistribución de materiales actuales

##### **FOMENTAR LA ACTUALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA BIBLIOTECA**

Cambio de iluminaria LEDs para una mayor eficiencia y calidad

Actualización de equipos infomáticos de la biblioteca

### 4.2.2 Librería y material docente

#### Áreas de Mejora

##### **VENTA ONLINE DE LIBROS**

Incorporación de la venta online de librería para facilitar la compra de los estudiantes que no pueden desplazarse al centro de las tres islas (Mallorca, Menorca, Ibiza)

Incorporación de venta de libros online mediante la web del centro

## 5 Personas

### 5.1 Incorporación y organización

#### 5.1.1 Política de Personal

#### 5.1.2 Organización de tareas

#### 5.1.3 Selección y contratación

#### 5.1.4 Acogida del personal

#### 5.1.5 Salud laboral

### 5.2 Implicación de las personas

#### 5.2.1 Participación

#### Áreas de Mejora

##### **FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

Fomentar la participación por los diferentes medios electrónicos y presenciales de la

comunidad universitaria.

Fomentar la participación mediante la consulta a la comunidad universitaria sobre los puntos a mejorar

Fomentar la utilización por parte de los profesores tutores del formulario incidencias-comunicaciones disponible en la web del Centro

## 5.2.2 Comunicación

### Puntos Fuertes

#### Eficacia comunicación interna

Página web de calidad y transparencia donde se incluyen todos los documentos relacionados con todos los procesos del centro que incluye actas, gestión económica, directrices, planes, informes, protección de datos, seguridad, formación, concursos, ...que facilita la transmisión de información a las personas mediante enlace web

Actualización constante en página web (acuerdos, incidencias, cursos formativos, etc.) de toda la información relevante conforme a las actividades del CA, entre dirección, PAS y PT. Buzón web de comunicación interna de personas con registros informáticos en el servidor de la web del centro

Registro de comunicaciones internas por e-mail de Akademus y tradicional

En la web del Centro Asociado se encuentran disponible la documentación de los procesos del centro e información sobre novedades.

El centro dispone de canales de comunicación entre los distintos colectivos que lo integran: correo electrónico, tablón de anuncios en secretaría, página web del centro, formulario de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.

### Áreas de Mejora

#### ESTABLECER UN CRONOGRAMA DE COMUNICACIONES INTERNAS

Elaboración de cronograma de comunicaciones internas de personas (PAS/PT)

Consolidación de los procesos comunicativos.

Planificar un seguimiento de las comunicaciones internas.

## 5.2.3 Reconocimiento

# 5.3 Desarrollo profesional

## 5.3.1 Formación

### Puntos Fuertes

#### Formación de las personas para afrontar las actividades del centro

Realización de tres jornadas formativas a lo largo del curso académico, de carácter obligatorio, destinadas al personal docente y al personal no docente.

Inclusión en el programa de las jornadas formativas de aspectos relacionados no solo con el desempeño de la actividad profesional, sino también sobre calidad.

La realización de cursos de formación específica para el Personal no docente y Profesores tutores en el primer y segundo cuatrimestre.

Jornadas formativas organizadas por el centro para PAS/PT en septiembre, febrero y junio, de carácter obligatorio, relacionadas con el programa de calidad del centro con el objetivo de dar a conocer las novedades y las implicaciones de cada colectivo

Amplia respuesta a cuestionarios por parte del Personal.

Oferta de cursos gratuitos de extensión a las personas del centro (uno por cuatrimestre)



## Áreas de Mejora

### **IMPACTO DE LA FORMACIÓN EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO DEL PAS**

Valorar el impacto que la formación realizada tiene sobre el desempeño del trabajo.





Establecer mecanismo de valoración del impacto de la formación recibida por el PAS en la mejora de su desempeño

Realizar un seguimiento del desempeño de la actividad laboral relacionado directamente con la formación recibida.

## **5.3.2 Desempeño**

## Tabla de Priorización de Áreas de Mejora

| Proceso                      | Mejora   | Importancia | Facilidad | Total | Urgente | Estado |
|------------------------------|--|-------------|-----------|-------|---------|--------|
| Plan de gestión              | COMUNICACIÓN PLAN DE GESTIÓN   | 8           | 7         | 56    |         |        |
| Alianzas y colaboraciones    | FOMENTAR EL NÚMERO DE CONVENIOS DE PRÁCTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES (REMUNERADAS)        | 7           | 5         | 35    |         |        |
| Imagen y difusión externa    | INCREMENTAR LA VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB  | 8           | 8         | 64    |         |        |
| Participación de estudiantes | FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CURSOS DE EXTENSIÓN              | 7           | 6         | 42    |         |        |
| Organización docente         | FOMENTAR LA RECUPERACIÓN DE CLASES TUTORÍAS CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES                | 8           | 7         | 56    |         |        |
| Realización de tutorías      | FACILITAR LA CONTINUIDAD DE LOS ESTUDIOS DE GRADO Y ACCESO   | 8           | 7         | 56    |         |        |
|                              | INCENTIVAR QUE LOS ESTUDIANTES FINALICEN SUS ESTUDIOS DE GRADO                                     | 6           | 5         | 30    |         |        |
|                              | INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SONIDO EN LAS TUTORÍAS AVIP   | 8           | 7         | 56    |         |        |
|                              | FOMENTAR QUE LOS ESTUDIANTES ACUDAN A LAS PRUEBAS PRESENCIALES                                     | 8           | 8         | 64    |         |        |
|                              | IMPLANTAR UN PROGRAMA DE MENTORÍA PARA FAVORECER LA PERMANENCIA DE LOS NUEVOS ESTUDIANTES DE GRADO | 7           | 5         | 35    |         |        |
|                              | MOTIVAR Y SUPERVISAR LA CORRECCIÓN PUNTUAL DE LAS PECs   | 8           | 6         | 48    |         |        |
|                              | INCREMENTAR LA TASA DE ÉXITO EN LOS CURSOS SUPERIORES DE GRADO                                     | 6           | 6         | 36    |         |        |
| Relaciones institucionales   | FOMENTAR LA IMPLICACIÓN DE LOS PATRONOS EN LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO                              | 8           | 7         | 56    |         |        |

| Proceso  | Mejora   | Importancia | Facilidad | Total | Urgente | Estado  |
|--|--|-------------|-----------|-------|---------|---|
| Comunicación con estudiantes                               | COORDINAR LA INFORMACIÓN QUE SE TRANSMITE A LOS ESTUDIANTES DESDE SECRETARIA                   | 8           | 7         | 56    |         |   |
| Matriculación  | FOMENTAR LA MATRICULACIÓN EN ESTUDIOS DE GRADO Y DEL CURSO DE ACCESO                           | 8           | 6         | 48    |         |   |
|  | INCREMENTAR EL PORCENTAJE DE PERSONAS DISCAPACITADAS MATRICULADAS EN EL CENTRO                 | 8           | 6         | 48    |         |   |
| Revisión y mejora del sistema de calidad                   | CONSEGUIR EL CERTIFICADO DE CALIDAD DEL NIVEL CONSOLIDACIÓN                                    | 9           | 6         | 54    |         |   |
|  | FOMENTAR LA MEJORA DE LOS PROCESOS   | 9           | 7         | 63    |         |    |
| Tecnología   | FOMENTAR LA ACTUALIZACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL CENTRO Y DE LAS AULAS                | 8           | 7         | 56    |         |   |
| Gestión presupuestaria                                     | MANTENER LOS INGRESOS PROPIOS MEDIANTE ACTIVIDADES FORMATIVAS                                  | 9           | 7         | 63    |         |   |
|  | FOMENTAR EL AHORRO Y LA EFICIENCIA ECONÓMICA   | 9           | 7         | 63    |         |   |
|  | IMPLICAR LOS EQUIPOS DE MEJORA EN LAS INVERSIONES DEL CENTRO Y AULAS                           | 8           | 6         | 48    |         |   |
| Pruebas presenciales                                       | ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD INFORMÁTICA EN EL DESARROLLO DE LAS PRUEBAS PRESENCIALES | 9           | 8         | 72    |         |  |
| Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado | FOMENTAR LA EMISIÓN DE CURSOS DE EXTENSIÓN EN Y DESDE LAS AULAS                                | 8           | 8         | 64    |         |  |
|  | ASEGURAR LA CALIDAD DEL SONIDO EN LAS EMISIONES DE CURSOS AVIP                                 | 8           | 8         | 64    |         |   |
| Librería y material docente                                | VENTA ONLINE DE LIBROS   | 9           | 7         | 63    |         |  |
| Biblioteca   | FOMENTAR LA ACTUALIZACIÓN DEL MATERIAL DIDÁCTICO DE LA BIBLIOTECA                              | 8           | 7         | 56    |         |   |
|  | FOMENTAR LA ACTUALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA BIBLIOTECA         | 8           | 6         | 48    |         |   |

| Proceso       | Mejora   | Importancia | Facilidad | Total | Urgente | Estado |
|---------------|--|-------------|-----------|-------|---------|--------|
| Comunicación  | ESTABLECER UN CRONOGRAMA DE COMUNICACIONES INTERNAS        | 8           | 7         | 56    |         |        |
| Participación | FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA    | 8           | 7         | 56    |         |        |
| Formación     | IMPACTO DE LA FORMACIÓN EN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO DEL PAS | 9           | 7         | 63    |         |        |

# Gráfico de Priorización de Áreas de Mejora

