



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

### 7- Reunión 20 de febrero 2017

Siendo las 10:30h del 20 de febrero de 2017 se reúnen mediante WEBCONFERENCIA:

D. Miguel Ángel Vázquez Segura

Sra. D.<sup>a</sup> Isabel C. Maciel Torres

Sra. D.<sup>a</sup> M<sup>a</sup>E. Pons Juan

Sr.D. Joaquín Gamero

#### Puntos que se tratan:

GENERAL: Se listan los informes de seguimiento correspondientes al mes de enero que ya se han cumplimentado y presentado y que se van incorporando en la página web del centro:

2.1.4. ISCCCL Informe de seguimiento del Plan de mejora de estudiantes

3.1.1. ISCGE Informe de seguimiento del Plan académico docente.

3.3.1. ISCGE Informe de seguimiento del Plan tecnológico (Adquisición, distribución, reposición recursos TIC).

5.2.1. ISCOPE Informe de seguimiento del Plan de Mejora de personas.

Se recuerda que ya se presentaron los informes de seguimiento correspondientes al segundo semestre de 2016 de:

2.1.4. ISCCCL Informe de seguimiento AQS estudiantes.

4.1.2. ISCSO Informe de seguimiento del consumo de luz, agua, teléfono.

5.2.1. ISCOPE Informe de seguimiento AQS personas.

#### 1- Punto 1.1.1. Estrategia.

Se ha modificado el documento **1.1.1. Grupos de interés y expectativas** del cual se ha realizado la versión 2, para incluir en él al grupo personas.

#### 2- Punto 2.1.4. Participación de estudiantes.

A raíz de la modificación de la **Directriz de quejas y sugerencias** y viendo que la plantilla que sirve de registro para las quejas sugerencias y reclamaciones usada hasta ahora no incluía todos los apartados del modelo que se muestra en la plataforma, se ha decido pasar a utilizar la nueva versión que también se utilizará para 5.2.1. Personas.

**Mallorca:** Edifici Guillem Mesquida, Camí Roig s/n. Polígon Son Castelló. 07009 Palma de Mallorca.

Tel. 971 434 546. Fax: 971 434 547. [info@palma.uned.es](mailto:info@palma.uned.es)

**Menorca:** Claustre del Carme. Plaça Miranda s/n. 07701 Maó

Tel. 971 366 769. Fax: 971 361 082. [info@mao.uned.es](mailto:info@mao.uned.es)

**Eivissa:** Carrer de Bes, 9. 2<sup>a</sup> Planta (Antiga seu del Consell d'Eivissa). 07800 Eivissa.

Tel 971 390 606. Fax: 971 307 022. [info@eivissa.uned.es](mailto:info@eivissa.uned.es)



Se presenta el nuevo documento cumplimentado con las QSR que se han recibido desde enero.

Aunque el documento se haya modificado, esto no significa que durante el mes de enero no atendiesen las sugerencias recibidas, como lo demuestra el hecho de que las remitidas durante el mes de enero fuesen consideradas en la reunión ED6, 11-02-17.

Con fecha 16-02-17 se recibió una queja relacionada con el Curso 0 Estadística para estudiantes de Educación que será respondida hoy mismo una vez se han comprobado las incidencias que en ella se mencionan. También se ha recibido una felicitación por la página web al mismo tiempo que una sugerencia sobre la ordenación de las tutorías en la asignatura “Bases químicas del medio ambiente”.

### **3- Punto 2.4.1. Extensión.**

Se recuerda que los informes mensuales de revisión de actividades de extensión universitaria y culturales que se cumplimentan con los resultados de los cursos impartidos durante el mes anterior, deben incluir en la columna “Créditos”, la especificación ECTS, ya que no existen los CLC.

Una vez finalizado el plazo de entrega de trabajos para los cursos en diferido realizados durante el mes de enero, se presenta el informe correspondiente que permitirá concluir los Informes de Seguimiento de Extensión universitaria y de Plan de Gestión correspondientes al primer cuatrimestre.

### **4- Punto 3.2.1. Documentación del sistema de calidad en la gestión.**

A raíz de la cumplimentación del CMI que se detalló en el acta anterior y como ya se apuntaba, el centro ha revisado la documentación en la que aparecen los distintos objetivos y sus indicadores y ha modificado los siguientes documentos para adaptarlos a los objetivos fijados:

- 1.1.1. *Grupos de interés y expectativas, v. 2*
- 1.1.1. *RCDI Factores críticos éxito/riesgo, v3 febrero 2017*
- 1.2.1. *DCDI Directriz imagen y Difusión externa, v2*
- 1.2.2. *DCDI Directriz gestión de colaboraciones, v2*
- 2.1.4. *DCCL Directriz de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, v.2*
- 4.1.2. *DCSO Directriz Gestión presupuestaria, v.2*
- 4.2.1. *DCSO Directriz Gestión de biblioteca, v.2*
- 5.1.1. *DCPE Directriz Política de personal, v.2*



## 5- Punto 3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad.

### CARTA DE SERVICIOS

Durante el último mes el centro ha trabajado con la documentación específica que corresponde al proceso Carta de Servicios según los requisitos de la Guía del Nivel consolidación y de la guía específica para cartas de servicios. A pesar de que la documentación ya se había trabajado en las reuniones N38, 31-08-16, N39, 13-09-16 y N41, 1-10-16, estaba aprobada y resultaba útil, con la revisión del proceso el centro ha considerado necesario que los formatos de los registros de seguimiento de los compromisos fuese homogéneo (se presentó en la reunión ED6, 11-02-17) y ha trabajado sobre un documento en el cual se especifican los distintos compromisos, la periodicidad de cumplimentación y el responsable: **3.2.3. ICGE Cumplimentación de registros de seguimiento de compromisos.**

Se revisan los registros de los 20 compromisos que aparecen en la carta de servicios y que, de forma individual, se han ido presentando en las distintas reuniones para poder cumplimentar los distintos informes de seguimiento elaborados para el primer cuatrimestre.

Como documentación complementaria del Proceso se revisan los siguientes documentos:

- 3.2.3. MCGE Equipo de trabajo y formación recibida
- 3.2.3. MCGE Método de selección de los compromisos de la Carta de Servicios.
- 3.2.2. MCGE Métodos / fórmulas para recabar sugerencias/reclamaciones de los usuarios
- 3.2.3. MCGE Sistema de Difusión de la carta de servicios
- 3.2.3. ICGE Instrucción de seguimiento de cumplimiento de la carta de servicios (adaptado del modelo general del MVG)
- 3.2.3. RCGE Registro interno de cumplimiento de compromisos de la carta de servicios.
- 3.2.3. MCGE Revisión y actualización de la carta de servicios.

#### - Auditorías internas

Ya se ha remitido la agenda de auditoría a los responsables del proceso de liderazgo.

## 6- Punto 3.3.1. Tecnología y web.

A última hora del viernes se recibió la información sobre el número de visualizaciones que han tenido las grabaciones de las tutorías impartidas durante el primer cuatrimestre. Se están procesando los datos, pero no se incluirán en el primer informe de seguimiento del



Plan de Gestión, para no dilatar más su presentación. Se acuerda incluir los resultados en el último informe que se redacte.

#### **7- Punto 4.1.2. Gestión presupuestaria.**

Se ha cumplimentado el **Informe Seguimiento de gestión presupuestaria** correspondiente al último trimestre de 2016, una vez cerrada la liquidación.

#### **8- Punto 5.1.5. Salud laboral.**

Se han presentado los documentos **Plan de prevención de riesgos laborales**, Ibiza, versión 1, 2017 de febrero 2017 y **Plan de Prevención de riesgos laborales**, Menorca versión 1, 2017 de febrero 2017.

#### **9- Punto 5.2.1. Participación**

Como se ha comentado en el apartado participación estudiantes, se ha acordado modificar el formato del documento en el que se registran las QSR de las personas.

Se ha respondido una sugerencia recibidas desde la última reunión en relación a las tutorías del CUID de alemán.

Se acuerda convocar reunión de equipo de mejora para el martes 28 de febrero a las 17.00h.

#### **10- Punto 5.3.2. Desempeño.**

Durante la semana pasada se concluyó la evaluación de seguimiento de desempeño de todas del personas del centro y de las aulas. Se han remitido las correspondientes fichas para su firma por parte de los interesados.

Se cierra la sesión a las 12:30h.

Se convocará una nueva reunión mediante correo electrónico.

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