



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

### 8- Reunión 6 de marzo 2017

Siendo las 10:30h del 6 de marzo de 2017 se reúnen mediante WEBCONFERENCIA:

D. Miguel Ángel Vázquez Segura

Sra. D.ª Isabel C. Maciel Torres

Sra. D.ª MªE.Pons Juan

Sr.D. Joaquín Gamero

#### Puntos que se tratan:

NIVEL CONSOLIDACIÓN: A raíz de la consulta comentada en la reunión anterior sobre el Mapa de procesos del centro, se decidió modificar dicho documento por lo que ahora le corresponde la edición 4, v2, de febrero 2017.

Se listan en este apartado aquellas directrices y/o sistemas que se han modificado a raíz de la recomendación de la Cátedra Ciudad de Tudela para que en ella apareciesen recogidos los indicadores de los compromisos de la Carta de Servicios, al entender que todos los compromisos que se detallan en la Carta de Servicios deben tener origen en uno de esos dos documentos. También aparecen en la lista aquellos documentos creados con la finalidad de proporcionar el origen del indicador de los compromisos que no corresponden a los esenciales y que no estaban recogidos con anterioridad.

Según la Guía específica para cartas de servicios, el mapa de procesos tipo de la página 11 incluye como servicios esenciales los siguientes:

- Matriculación
- Acogida a nuevos estudiantes
- Comunicación con estudiantes
- Participación de estudiantes
- Realización de tutorías
- Realización prácticas
- Pruebas presenciales
- Orientación académica y profesional
- Extensión universitaria
- Tecnología
- Biblioteca

**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

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

Tel. 971 366 769. Fax: 971 361 082. info@mao.uned.es

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

Tel 971 390 606. Fax: 971 307 022. info@eivissa.uned.es



**1.2.1. DCDI. Directriz Imagen y difusión externa, versión 3.** Compromiso: Publicar en la web del Centro, apartado Calidad y Transparencia, las publicaciones de cada curso académico. 100% de las ediciones digitales de las publicaciones realizadas por el centro difundidas a través de la página web del centro.

Servicio no esencial incluido en 2.5.1. Compromiso nº1.

**2.1.1. MCCL Sistema de Matriculación**, ed.1, v.2, marzo 2017 y **2.1.1. MCCL Sistema de apoyo o tutelaje a la matriculación**, ed1, v2, marzo 2017. Compromiso: Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas. 100% de las personas atendidas. Servicio esencial. Compromiso nº2.

**2.1.2. MCCL Sistema de acogida a nuevos estudiantes**, ed.1 v.2, marzo 2017. Compromisos:

- Realizar al inicio del curso sesiones de acogida en el Centro y en las Aulas que faciliten al estudiante su adaptación a la metodología propia de la UNED. 90% las sesiones de acogida que el Centro y las Aulas me proporcionan al inicio del curso han facilitado mi adaptación a las nuevas actividades académicas.

- Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 8 Cursos 0 por curso académico.

Servicio esencial. Compromisos nº3 y nº 4.

**2.1.3. MCCL Sistema o Plan de información al estudiante**, ed.1, v.2, marzo 2017. Compromiso: Comunicar a través de la Web del Centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías. 90% dispongo de la información de las actividades del Centro y de las Aulas y de los cambios que se producen en el momento en que lo necesito. Servicio esencial. Compromiso nº 5.

**2.1.4. DCCL Directriz de quejas, sugerencias y reclamaciones**, ed.4, v3, marzo 2017 . Compromiso: Atender las quejas/sugerencias/reclamaciones remitidas por los estudiantes del Centro y de las Aulas a través de la página Web. 100% atendidas en un plazo de diez días. 100% atendidas en un plazo de diez días. Servicio esencial. Compromiso nº 6.

**3.1.1. MCCL Sistema organización docente**, ed1, v,1 marzo 2017. Compromiso: Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro. 95% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y se graban). Servicio no esencial. Compromiso nº 7.

**3.1.1. DCGE Directriz de organización docente**, ed4, v.2, marzo 2017. Realizar las tutorías



presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales. Servicio no esencial. Compromiso nº 8.

**2.2.1. MCCL Sistema de tutoría docente establecido por la UNED**, ed1 v2, marzo 2017 . Compromiso: Publicar en el foro de tutoría de cada asignatura de Grado y Acceso el Plan de Acción de Tutorial (PAT) elaborado por el profesorado tutor. 97% de los PATs disponibles en el foro de tutoría.

Servicio esencial. Compromiso nº 9.

**2.2.1. MCCL. Sistema de control de correcciones de PEC por tutores/tutoras**, ed.1, v.2, marzo 2017 . Compromiso: Corregir las PECs asignadas por los equipos docentes y realizadas por los estudiantes con motivo del EEES. 98% de las PECs corregidas en el plazo establecido por el Equipo Docente. Servicio esencial. Compromiso nº 10.

**2.2.2. MCCL Sistema o proceso de gestión de prácticas académicas externas**, ed.1, v.1, marzo 2017. Compromisos:

- Facilitar la realización de prácticas profesionales en instituciones, organizaciones o empresas del entorno a los estudiantes afectados. 100% de los estudiantes del centro y de las Aulas. Servicio esencial. Compromiso nº 12.

- Facilitar la realización de prácticas de laboratorio y de informática obligatorias en el Centro a los estudiantes afectados, en un horario flexible y adaptado a sus diversas obligaciones. 100% de estudiantes del Centro y de las Aulas. Servicio esencial. Compromiso nº 11.

**2.2.3. MCCL Sistema de realización de Pruebas presenciales**, ed.1, v.1 marzo 2017. Compromiso: Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en un curso académico. Servicio esencial. Compromiso nº 13.

**2.3.1. MCCL Sistema de gestión y orientación al empleo**, ed1, v1, marzo 2017. Compromiso: Proporcionar orientación académica y profesional a través del COIE del Centro y de las Aulas. 2,5h de atención al público. Servicio esencial. Compromiso nº 14.

**2.4.1. DCCL Directriz de Extensión Universitaria**, ed.4, v2, marzo 2017. Compromiso: Realizar cursos de Extensión y de Verano en el Centro y en las Aulas mediante Videoconferencia, en las tres modalidades: presencial, streaming, diferido. 100% de las actividades emitidas con conferencia AVIP. Servicio esencial. Compromiso nº 15.

**3.3.1. PCGE Plan de adquisición, distribución y reposición de recursos TIC**, ed 4, v2, marzo 2017. Compromisos: Mantener actualizada la página web del Centro e integrar toda la infor-



mación necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general. 90% de estudiantes satisfechos con la web del centro. Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas y disponer de ordenadores de libre uso. 78% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos. Servicio esencial. Compromisos nº 19 y nº 20.

**4.2.1. DCSO Directriz Gestión de biblioteca**, ed4, v3. Compromisos: Ampliar el horario, de biblioteca del Centro en época de exámenes, de 9.00 a 20.00 h, todos los días de la semana. 15 días antes del inicio de las pruebas presenciales. Gestionar el préstamo de libros de la biblioteca, en un plazo de 48 h, de manera presencial, telefónica, por e-mail y mediante la Web. 87% el servicio de préstamo bibliotecario es satisfactorio. Servicio esencial. Compromiso nº 16 y nº17.

**4.2.2. MCSO Sistema gestión de librería**, ed.1 v1, marzo 2017. Compromiso: Disponer en la librería del material bibliográfico de la Uned y editoriales privadas en un plazo máximo de diez días tras su petición por el cliente. 5 incidencias en un Curso Académico. Servicio no esencial. Compromiso nº 18.

#### **1- Punto 1.2.3. Relación institucional.**

Se confirma la fecha del 21 de marzo para la reunión de Patronato.

Se propondrá como acuerdos:

- Aprobar solicitar al Vicerrectorado de Centros la implantación de los estudios de Criminología el curso 2017-2018.
- Creación de nuevos 4 ficheros de protección de datos, para los formularios que se reciben de las personas matriculadas en los cursos de extensión/verano en las modalidades de seguimiento en directo y en diferido por Internet.
- Modificación del fichero de librería para su adaptación a la gestión de la librería virtual.

Se propone además la creación de un fichero en que se puedan incluir todas las entregas de formularios que el profesorado tutor y personal docente que entregan a través de la página web: Cumplimentación de formularios relacionados con actividad docente y formativa del profesorado tutor y actividad formativa del personal no docente.

Se tratará nuevamente el tema de los Nuevos Estatutos porque se está a la espera de la aprobación inicial en dos consells y la UNED.

#### **2- Punto 1.1.3. Liderazgo.**

Concluidas las evaluaciones de liderazgo llevadas a cabo en el pasado mes de diciembre y revisado el informe de seguimiento del Plan de Mejora de liderazgo que se presenta y aprueba,



el centro analiza los estándares que ya han sido evaluados y los que todavía no lo han podido ser por las acciones que se han desarrollado y han intervenido líderes formales.

Por ese motivo se decide que los líderes formales que no forman parte de la dirección no tengan que ser evaluados de todos los estándares del Plan y lo sean en los que se detallan a continuación:

CCO: 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15, 17

FJCB: 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 15, 17

Los líderes formales que forman parte del equipo directivo sí serán evaluados en todos los estándares.

Además, y como ya se apuntaba en el informe, a pesar de que se han obtenido unos resultados satisfactorios en los estándares evaluados de los líderes formales del equipo de dirección, se considera la necesidad de planificar nuevas acciones para que se puedan evaluar otros estándares y mejorar en aquellos en los que se haya obtenido un resultado más bajo (aunque superior a 7).

Se proponen como acciones de mejora de liderazgo individuales las siguientes:

- Revisión, actualización, creación de ficheros de protección de datos del centro según la legislación vigente. Responsable MAV. Estándares: 4, 6, 7, 10, 13, 14, 19
- Gestionar y documentar las actividades de la secretaría relacionadas con el programa de Calidad del centro en el aula de Ibiza durante el periodo de ausencia de la persona responsable de la secretaría. Responsable: ICMT. Estándares: 6, 7, 9, 12, 13, 16, 17, 18, 19
- Planificar y gestionar el mantenimiento de las instalaciones en Mallorca. Responsable JGH. Estándares: 5, 6, 7, 10, 12, 13, 17, 19
- Gestionar que todos los estudiantes del centro tienen asignado un profesor tutor en el programa Akademos. Responsable MEP. Estándares: 6, 7, 9, 13, 16, 17, 18, 19

Cada uno de los líderes, con los resultados de su evaluación, ha podido proponer aquellos estándares que ha considerado que podía mejorar con la realización de las acciones descritas anteriormente.

Estas acciones serán incluidas en el documento interno Tabla para poder seguir su evolución.

### **3- Punto 2.1.4. Participación de estudiantes.**

El pasado 28 de febrero se recibió una sugerencia por parte de un estudiante del Grado de Historia del Arte, en la que pedía que los tutores pusiesen más atención en los alumnos que



siguen las tutorías a través de Internet en directo, ya que, en algunas ocasiones, hacen referencia a aspectos que los estudiantes presenciales en el aula si pueden ver y que los que están en su casa no pueden seguir. El centro ha respondido a esta sugerencia que se recordará al profesorado tutor implicado la circunstancia expresada. Es una sugerencia de una persona estudiante de otro centro, que es habitual y que no se incluye en el registro.

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

Carta de servicios.

Se presenta el registro de seguimiento de cumplimiento de compromisos de la Carta de servicios relacionado con el desarrollo de tutorías de clases AVIP y el cumplimiento de las tutorías previstas en la programación inicial (compromisos números 7 y 8), del mes de febrero.

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

Se ha concluido la liquidación y cuentas del ejercicio económico del 2016. La empresa contratada al efecto ha realizado una auditoría de las mismas con un informe favorable. Mañana día 7 de marzo se dispondrá de toda la documentación oficial que permitirá convocar la próxima reunión de Patronato para su aprobación.

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