

Compromisos de calidad

|   | Proceso | COMPROMISO  | DOCUMENTO DE REFERENCIA   | SEGUIMIENTO <sup>1</sup>  | RESPONSABLE DEL REGISTRO |
|---|---------|---|---|---|--------------------------|
| 1 | 1.2.1.  | Subir a 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                     | 1.2.1. DCDI Directriz imagen-difusión externa<br>SE UBICA EN 2.5.1. OTROS SERVICIOS                 | semestral   | JVA                      |
| 2 | 2.1.1.  | Apoyar el proceso de matrícula online en las instalaciones del Centro y de las Aulas. 100% de las personas atendidas.   | 2.1.1. MCCL Sistema de apoyo o tutelaje a la matriculación<br>2.1.1. MCCL Servicio de matriculación | Al final de los periodos de matriculación. JVA/JG solicitarán la información a cada sede que debe tener cumplimentados los Registros específicos. | JVA/JG                   |
| 3 | 2.1.2.  | 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. 6 sesiones formativas gratuitas de la plataforma aLF y aulas AVIP en el Centro y en las Aulas. | 2.1.2. MCCL Sistema de acogida a nuevos estudiantes   | Un mes después de la finalización de los periodos de matriculación  | MEP webex                |
| 4 |         | Ofertar Cursos 0 online de aquellas asignaturas que ofrecen mayor dificultad a los estudiantes de Grado. 14 Cursos 0 por Curso Académico.   |   | semestral   | MEP webex                |
| 5 | 2.1.3.  | Comunicar a través de la web del Centro y del correo electrónico las incidencias de los cambios y recuperaciones de las clases tutorías. 100% publicación de las incidencias en la web y comunicación al estudiante vía correo electrónico.               | 2.1.3. MCCL Sistema y/o plan de información al estudiante<br>Registro de comunicaciones frecuentes  | El registro del responsable será mensual, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral.                          | JVA/ICM                  |
| 6 | 2.1.4.  | Atender las quejas/sugerencias/reclamaciones remitidas por los estudiantes del Centro y de las Aulas a través de la página web.   | 2.1.4. DCCL Directriz Q/S/R   | semestral   | JVA                      |

<sup>1</sup> La presentación de los registros de seguimiento debe estar finalizada al final de cada uno de los cuatrimestres para que puedan cumplimentarse los informes de seguimiento correspondientes.

En la cumplimentación de los segundos, se incluirán los datos de los primeros para poder tener una visión global de todo el curso y poder cumplimentar los Registros interno y Externos de seguimiento de compromisos de CS.


**3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD**

**3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad**

|    |        |  |  |  |  |
|----|--------|--|--|--|--|
|    |        | 100% atendidas en un plazo de diez días.   |  |  |  |
| 7  | 3.1.1. | Desarrollar mediante aulas AVIP las clases tutorías que se imparten en el centro. 97% Clases tutorías que se desarrollan mediante aulas AVIP (se emiten y, opcionalmente, se graban).  | 3.1.1. DCGE Directriz organización Docente<br>3.1.1. MCGE Sistema de cambios y recuperaciones                      | El registro del responsable será mensual, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral. | JVA/ICM                                      |
| 8  |        | Realizar las tutorías presenciales previstas en el programa inicial del curso. 95% cumplimiento de las clases tutorías presenciales.   | 3.1.1. Sistema de Organización docente   | El registro del responsable será mensual, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral. | JVA/ICM                                      |
| 9  | 2.2.1. | 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. 98% de los PATs disponibles en el foro de tutoría.   | 2.2.1. MCCL Sistema de tutoría docente establecido por la UNED   | Tras la fecha límite de entrega: semestral   | JVA/ICM                                      |
| 10 | 2.2.1. | 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.   | 2.2.1. MCCL Sistema de control de correcciones de PECs   | Tras la fecha límite de entrega: semestral   | JVA/ICM                                      |
| 11 | 2.2.2. | 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 los estudiantes del Centro y de las Aulas. | 2.2.2. MCCL Sistema o proceso de gestión de prácticas académicas externas y prácticas de laboratorio e informática | semestral  | JVA/ICM<br>Diferenciar estudiantes por islas |
| 12 | 2.2.2. | Facilitar el acceso a las prácticas profesionales en instituciones, organizaciones o empresas del entorno a los estudiantes afectados. 100% de los estudiantes del Centro y de las Aulas.  |  | semestral  | JVA/ICM<br>Diferenciar estudiantes por islas |
| 13 | 2.2.3. | Asegurar el correcto desarrollo de las pruebas presenciales en el Centro y en las Aulas. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas   | 2.2.3. MCCL Sistema de realización de pruebas presenciales   | El responsable del seguimiento solicita la información a cada una de las sedes.  | JVA/JG                                       |
| 14 | 2.3.1. | Proporcionar orientación académica y profesional a través del  | 2.3.1. MCCL Sistema de   | Semestral  | JVA  |

|    |        |  |   |  |     |
|----|--------|--|---|--|-----|
|    |        | COIE del Centro y de las Aulas. 2,5 h de atención al público en la semana  | gestión y orientación al empleo   | El responsable solicita la información al COIE que proporciona el número de consultas realizadas semestralmente y confirma la horas semanales de atención al público |     |
| 15 | 2.4.1. | 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.       | 2.4.1. DCCL Directriz extensión Universitaria<br>2.4.1.PCCL Plan de Extensión Universitaria | El registro es de carácter mensual y lo cumplimenta el Gestor de administración, pero la presentación del registro de seguimiento de compromiso será semestral.      | MEP |
| 16 | 4.2.1. | 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.   | 4.2.1. Directriz Gestión biblioteca   | semestral  | JG  |
| 17 |        | 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. 5 incidencias en el Curso Académico.  |   | Semestral, pero el registro del responsable será mensual   | JG  |
| 18 | 4.2.2. | 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 el Curso Académico en el Centro y en las Aulas. | 4.2.2. MCSO Sistema de gestión librería<br><br>SE UBICA EN 2.5.1. OTROS SERVICIOS           | semestral  | JVA |
| 19 | 3.3.1. | Mantener actualizada la página web del Centro, e integrar toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general. 3 incidencias mensuales de media.                           | 3.3.1. PCGE Plan tecnológico<br>Los datos se extraen de los registros de mantenimiento      | semestral  | JVA |
| 20 |        | Ofrecer wifi en todas las instalaciones del Centro y de las Aulas, y disponer de ordenadores de libre uso. 5 incidencias en el Centro y en las Aulas.  |   | semestral  | JVA |

El encabezamiento con que se cumplimentarán los registros es:

|   |                  |  |  |
|---|------------------|--|--|
|  | ILLES<br>BALEARS | <b>CARTA DE SERVICIOS<br/>COMPROMISOS</b>              | ICGE<br>Directriz Ed.: 7 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2020<br>Curso: 2020-2021<br>Página 4 de 4<br>Responsable: Directora / C. Calidad |
| <b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>                                      |                  | <b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b> |  |

|   |                  |  |   |
|---|------------------|--|---|
|  | ILLES<br>BALEARS | <b>REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE<br/>CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA<br/>CARTA DE SERVICIOS</b><br>Nº . Copiar Compromiso | RCGE<br>CS Ed.:9 V.:1 Diciembre 2020<br>Curso: 2020-2021<br>Registro: MES AÑO<br>Página 4 de 4<br>Responsable: Directora / C. Calidad |
| <b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>                                      |                  | <b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>   |   |