

Compromisos de calidad

	Proceso	COMPROMISO	DOCUMENTO DE REFERENCIA	SEGUIMIENTO ¹	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 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 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 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

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

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