



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

24- Reunión 19 de agosto 2015

Siendo las 10:00h del 19 de agosto de 2015 se reúnen mediante WEBCONFERENCIA:

Sr.D. Miguel Ángel Vázquez Segura

Sra. D.ª Isabel C. Maciel Torres

Sra. D.ª MªE.Pons Juan

Excusa asistencia Sra. D.ª Catalina Carreras Orozco

Puntos que se tratan:

1- Se aprueba el acta anterior por unanimidad.

2- Punto 1.1.1. Estrategia.

Se revisa la redacción de la **MISIÓN, VISIÓN y VALORES** del curso 2015-2016.

Se especifican los cambios que se han realizado respecto a la publicada para el curso 2015-2016 y que se resumen a continuación:

- Se ha actualizado la fecha de la **Declaración de Política de Calidad** y se mantiene el contenido, pues se considera que sigue siendo válido y que recoge las líneas que, en cuando a calidad, guían las acciones que se desarrollan en el centro.
- Misión: Se ha modificado la redacción respecto a la del curso anterior haciendo especial hincapié en el valor que el centro asociado aporta a las islas. Se han mantenido los aspectos que integra el CA.
- Se mantienen los valores y la visión que se establecieron para el curso 2014-2015 y que siguen siendo vigentes.

Se aprueban los documentos elaborados y se adaptarán a la presentación formal que se ha diseñado para el curso 2015-2016 y año 2016 para la documentación que genere el centro. Esta misma adaptación se realizará con el resto de documentación que se menciona en este apartado "Estrategia".

Como novedad, se señala que se publicará en la página web, en un apartado propio dentro de calidad y transparencia, la ficha de clientes del CA UNED Les Illes Balears.

Otra de las acciones en la que se está trabajando es la de la inclusión en catalán de toda la documentación que se está elaborando.

En este sentido se informa de que también se han incluido en la página de inicio del centro los siguientes enlaces:

- Grabaciones de las jornadas informativas de acceso y de grados
- Formación para nuevos estudiantes
- Modelo general del SEPA y listado de e-mail para enviarlo

Ya se habían actualizado con anterioridad, desde el mes de julio, los horarios de las clases tutorías de las asignaturas que tutoriza el centro y se han acabado las plantillas donde se



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

adjuntarán los enlaces de las grabaciones.

Se recuerda que la Plantilla para la recogida de los datos de los alumnos que deben realizar prácticas profesionalizantes ya se puso a disposición de los estudiantes junto a aquellos grados que cuentan en su plan con esas prácticas y que se hizo en las dos lenguas cooficiales.

Por último se revisa el listado de los últimos informes de seguimiento realizados y que también están a disposición pública en la página web:

Informebibliotecajun2015

Expurgobibliotecajun2015

InformeQSPT-PASjunio1415

InformePlancomunicaciónestudiantesjunio1415

InformeQSeestudiantes1415

InformePlanMejoraestudiantesjunio1415

InicioprocesorevisiónPOD1415elaboraciónPOD1516junio

InformeCartaServicios1415junio

MemoriaPlanAcogida1415junio

InformePOD1415junio

InformeExtensionUniversitaria1415junio

InformeLibreria1415junio

InformePlandifusiónmatrícula1415junio

Se aprueba el último informe que quedaba por presentar de participación de personas:

[InformePlanMejoraParticipaciónpersonajunio1415](#)

Respecto al **MAPA DE PROCESOS ESPECÍFICOS DEL CENTRO PARA EL CURSO 2015-2016**, las novedades con respecto al del curso 2014-2015 son las siguientes:

- Se han especificado los macroprocesos en los que se engloban los procesos específicos: 1- Dirección, 2- Clientes, 3- Conocimiento, gestión y tecnología, 4- Recursos materiales, 5- Personas.
- En el apartado **Dirección**, se ha modificado el punto “Imagen y captación de estudiantes” por el de “Imagen y difusión externa”. El apartado de “Organización docente” ha sido trasladado al punto 3, que le correspondía, y se ha añadido “Responsabilidad Social universitaria”.
- El apartado **Clientes** es el que experimenta mayores incorporaciones, pues si bien se mantienen aquellos procesos específicos que están destinadas a los clientes, se han incluido los procesos específicos “Actividades de apoyo aprendizaje” e “Innovación e investigación” que, a pesar de no corresponder al nivel Implantación del Sistema de Calidad sí están incluidos en los posteriores. El CA considera que se están dando los primeros pasos en estas



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

líneas y que se pueden intentar afianzar.

Respecto al proceso “Actividad apoyo a aprendizaje”, hay que especificar que el contenido responde al apoyo que el centro ofrece a aquellos estudiantes que no están en su primer año de estudios y que, por tanto, quedan fuera de las acciones de acogida que se diseñan. En este sentido, durante el curso 14-16 ya se ofreció apoyo intracentro a algunas de las materias que se tutorizaban intercampus. Además se realizaron algunas tutorías de apoyo con contenidos eminentemente prácticos.

- El apartado **Conocimiento y Gestión**, incorpora “Organización docente” que estaba antes en “Dirección”. Recoge los dos procesos en que se ha dividido el proceso de calidad e incorpora un nuevo proceso “Gestión de la información”, que se centra en cómo gestiona el centro el almacenamiento de la información. En este sentido, hay que decir que el centro almacena la documentación en el servidor y que desde allí es accesible a las personas que cuentan con los permisos necesarios. Este almacenamiento corresponde tanto a la documentación que se genera como a la información que de clientes se recoge a través de la página web y que es tratada según la ley de protección de datos.
- El apartado **Recursos** mantiene sus procesos específicos pero agrupados en los que los engloban: Recursos generales y Recursos académicos.
- El apartado **Personas** también se ha adaptado a la estructura general que engloba los procesos y los procesos específicos, mostrando de forma clara los que pertenecen a “Incorporación y organización”, a “Implicación de personas” y a “Desarrollo profesional”.

Siguiendo con la estrategia y con el fin de elaborar el DAFO 2015-2016, se ha estado trabajando en los documentos que a continuación se detallan:

- Gestionar cambios importantes: se mantiene el existente ya que durante el próximo curso no se espera tener que gestionar ningún cambio que pueda englobarse bajo esta denominación.
- Método de escenarios para la Estrategia: se conserva el existente.
- Plan de Contingencias de riesgos estratégicos: se han especificado posibles situaciones críticas que pondrían en peligro la aplicación de la estrategia y se han especificado las medidas preventivas que se pondrán en marcha para impedir que estas situaciones críticas puedan darse y, en caso de que ocurriesen, se ha detallado como proceder en el Plan de Contingencia.
- Mapa estratégico centro: los cambios introducidos se corresponden al apartado Procesos en el que se ha añadido a Servicio académico “Planes tutoriales” y a Difusión externa, “Incluido extranjero”.
- Ficha de clientes: además de ser pública en la página web del centro, el único cambio introducido respecto a la del curso 2014-2015 ha sido la sustitución de “Estudiantes” por “Personas” en el tercer y cuarto grupo de interés segmentado.
- Factores críticos Éxito / Riesgo: la modificación, respecto al correspondiente al curso 2015-2016, ha consistido, en líneas generales, en:



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

- Dejar las líneas estratégicas en 3: Gestión, tecnología excelentes; Transmisión conocimiento universitario y Dinamización desarrollo cultural.
- Por lo que respecta a los factores críticos de éxito/riesgo, se han mantenido los gestión, tecnología excelentes, y se han añadido “Eficacia del servicio de información de acogida y “Clases tutorías a la carta: presenciales, directo y grabadas” en el apartado Transmisión conocimiento universitario; en Dinamización, se ha ampliado el primer factor con “Actividades de extensión y de verano: presenciales, streaming y en diferido”.
- Con estos cambios se han incrementado los ejemplos de indicadores.
- Guía de análisis de la información estratégica: se acuerda la viabilidad de su utilización como análisis de la información estratégica.
- DAFO: las modificaciones respecto al del curso 2014-2015 son:
 - Oportunidades externas: la celebración de hechos relevantes del ámbito cultural en colaboración con los Consells Insulares de las islas y el intento de captar nuevos clientes para los cursos de formación en el extranjero.
 - Estrategias de reorientación: posibilidad de realizar actividades formativas y culturales con los Consells y establecimiento de contacto con las instituciones latinoamericanas.
 - Estrategias de avance: Desarrollo de cursos 0 online de un amplio abanico de áreas temáticas; mantener el 5% de descuento en las compras de material bibliográfico de librería y ofrecer una atención personalizada.

Toda la documentación de este proceso será presentada para su modificación, si procede, y aprobación en las reuniones de Consejo y Claustro de septiembre así como en la de Patronato, cuya fecha deberá determinarse atendiendo a la disponibilidad de tiempo de todos los implicados.

3- Punto 1.1.3. Liderazgo.

Se procede a la evaluación de la última acción que quedaba por evaluar referida a la las Instrucciones copias de seguridad y que ha realizado el coordinador tecnológico. Se evalúa en el correspondiente cuadro.

Una vez finalizado el periodo de vigencia del Plan establecido para el curso 2014-2015, se acuerda la realización de la evaluación y la posterior redacción del correspondiente informe.

Se presenta un primer borrador del formato del Plan de Mejora de Liderazgo 2015-2016.

Se redactará una nueva presentación de Liderazgo 2015 para página web.

4- Punto 1.2. Difusión y relación externa.

Tras la visita del Director a la sede de Ibiza y la reunión mantenida con el Sr. D. David Ribas, Conseller de Cultura, Esports i Joventut del Consell de Ibiza y ante falta de concreción sobre la ubicación definitiva de la sede de Ibiza para el curso 15-16, se acuerda la redacción de una carta en la que, apelando a motivos estrictamente académicos, se insta a la posibilidad de ser trasladados junto con la biblioteca a la antigua ubicación Cas Serres.



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

Es una información que el centro debe conocer con suficiente antelación para poder organizar todas las actividades que, además de las pruebas presenciales, van a desarrollar durante el mes de septiembre desde Ibiza.

5- Punto 1.2.1. Imagen y difusión externa.

Se actualiza el contenido de los compromisos de la **Carta de Servicios** vigente para el curso 2015-2016.

Aunque la parte de la inclusión de los mapas de ubicación se realizará en la próxima reunión del Equipo de Mejora, el apartado del contenido queda aprobado.

Se presenta la redacción de los documentos **Registro Interno de cumplimiento de compromisos** y **Registro Público**. En ambos documentos se han incluido los resultados aparecidos y se han especificado las acciones correctoras cuando ha sido necesario.

La única puntualización que se realiza y que es recogida para modificar el documento es la que corresponde al registro Interno referida Mantenimiento Informático, Disponer de ordenadores operativos, en donde se especificaba como acción correctiva “actualización de equipos informáticos en el aula de informática” , añadir el sustantivo “mantenimiento”. Una vez instalados los nuevos equipos, procede el mantenimiento de los mismos.

La documentación de este proceso será presentada para su modificación, si procede, y aprobación en las reuniones de Consejo y Claustro de septiembre así como en la de Patronato.

6- Punto 2.2.1. Realización de tutorías.

Ante las demandas de los alumnos del CUID de inglés B1 de disponer de más atención en las tutorías que se ofrecen y debido al elevado número de alumnos matriculados en ese nivel en la sede de Mallorca, se acuerda trasladar las grabaciones de las tutoría mencionadas a la sede de Ibiza que además realizará dichas tutorías de forma presencial y que serán emitidas en directo por internet, además de ser grabadas, como el resto.

Se espera, así, conseguir un mayor grado de satisfacción de los estudiantes respecto a este servicio. Con este mismo fin, se acuerda que las tutorías pasen a tener una duración de 90 minutos en lugar de los 120 que tenían hasta ahora. Con esta medida se pretende, en primer lugar, unificar la duración de las tutorías de CIUD que se imparten en el centro y, en segundo lugar, atender una demanda de los estudiantes que consideraban que era muy difícil poder compaginar sus múltiples obligaciones con una duración de dos horas.

El centro realizará un esfuerzo, no solo económico sino también de organización para poder atender las demandas.

A raíz de las opiniones de los estudiantes, se considera si sería conveniente realizar alguna charla informativa de cómo proceder en las tutorías para los tutores de CIUD.



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

7- Punto 2.4. Extensión Universitaria.

Una vez finalizados los Cursos de verano programados, se informa de que ya se han lanzado las encuestas de satisfacción sobre los mismos. Tan pronto como se disponga de todos los resultados, se realizará el último informe de seguimiento.

Respecto a la redacción del Plan de Extensión 2015-2016 se recuerda la necesidad de incluir de forma explícita los criterios específicos que guían la planificación de Extensión Universitaria en el centro:

- a) Obtención de créditos de ECTS por parte de los estudiantes de la UNED de distintos estudios oficiales de Grado y del Curso de Acceso.
- b) Iniciativas de interés para colectivos profesionales
- c) Autofinanciación de las actividades

8- Punto 3.2.1. Documentación del sistema de calidad en la gestión.

Se presenta el documento **Modelo o Pautas de redacción** que pretende unificar los criterios formales que seguirán a partir del curso 2015-2016 y del año 2016, los que corresponda, los documentos elaborados por el centro.

En él se incluyen como deberán ser:

- Los encabezamientos de cada uno de los tipos de documentos, con la información que debe incluirse.
- El tipo de letra, tamaño, color en que deberán presentarse, tanto los encabezamientos como el cuerpo del documento.

Se acuerda que la fecha con que se identificarán los planes será la del 1 de septiembre.

Una vez consensuado el modelo y, como el Plan de Difusión para matrícula 2015-2016 ya fue presentado debido al adelanto del periodo de matriculación al mes de julio, se acuerda adecuarlo al nuevo formato aprobado.

Se presenta el documento **Mapa de procesos específicos** que ya ha sido comentado con anterioridad en el apartado Estrategia.

También se presenta el documento **Tabla de Procesos y Propietari@s** curso 2015-2016. Respecto a este documento, el centro ha procedido a la identificación de todos los propietarios. Esta información aparece recogida en un documento interno, que se presenta y se aprueba, adaptado ya al nuevo formato diseñado. Se acuerda, a su vez, que el documento mencionado servirá de referencia para completar cualquier información en la que se solicite el propietario, el responsable o el autor de un proceso o documento, respectivamente, ya que en nuestro centro, en la mayoría de los casos, corresponden a una misma persona. Se ha eliminado el nombre de “coordinador virtual” o “coordinación de virtualización” ya que no aparece como tal en la documentación facilitada por UNED sede central.



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

| | |
|--|---|
| Dirección | M.Á.Vázquez, I.C. Maciel, M ^a E.Pons |
| Director | M.Á.Vázquez |
| Coordinador Extensión | M.Á.Vázquez |
| Secretaria Docente | M ^a .E.Pons |
| Coordinador Académico | I.C.Maciel, M ^a E.Pons |
| Responsable COIE | C. Carreras |
| Coordinador tecnológico | F.Coll |
| Contable | C. Gómez |
| Responsable biblioteca | C. Bosch |
| Responsable Riesgos Laborales | M. Ortiz |
| Responsable de compras y mantenimiento | A.Buenaventura, E. López |

9- Punto 3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad.

A pesar de que se había acordado la realización de una Autoevaluación el 19 del mes de agosto de 2015 (N22, 22-07-15), tras conversación mantenida con la Técnica de la Cátedra de Calidad Ciudad de Tudela y sabiendo que la normativa establece que el periodo en que esta autoevaluación debe realizarse es de tres años a partir de la obtención de la certificación, se acuerda aplazarla hasta el verano de 2016. El motivo principal ha sido el de considerar que las acciones realizadas hasta el momento no permitirán ver la efectividad de los cambios introducidos y que el resultado sería muy semejante al obtenido en la última que se realizó.

El director informa que en la misma conversación también se habló de la auditoría de mantenimiento que el centro deberá realizar como paso indispensable para mantener la certificación del Nivel Implantación. A este respecto se calcula que el tiempo estimado para la misma será de aproximadamente una hora y, en consecuencia, no parece adecuado que tengamos que desplazarnos los implicados a la sede de Mallorca para realizarla.

Se recuerda que habrá que ir actualizando, en la aplicación de la auditoría, toda la documentación referente a los procesos que van a evaluarse y que se está elaborando en la actualidad para el curso 2015-2016.

También se ha comentado el hecho de que los resultados de los indicadores que se habían ido actualizando en el CMI no apareciesen. Se ha confirmado que había sido un fallo del sistema y que ya pueden consultarse sin problemas.

Se acuerda iniciar la revisión de las directrices reguladoras de los distintos procesos con el fin de actualizarlas no solo al formato aprobado en documento Modelo o pautas de redacción sino también a las posibles actualizaciones realizadas desde la Cátedra con fecha posterior a la elaboración de la directriz propia. Se establecerá una ubicación en el servidor para el almacenamiento de aquellas que queden obsoletas.



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

10- Punto 3.3.1. Tecnología y web.

Se recuerda que debe realizarse el informe tecnológico correspondiente al correspondiente Plan del curso 2014-2015.

11- Punto 5.2.1. Participación.

Se propone una nueva acción para un Equipo de Mejora: la mejora y actualización del diseño de la Memoria que cada curso académico publica el centro.

Se convocará EM para 26 de agosto.

La reunión, por la cantidad de contenidos a tratar, se ha desarrollado en dos sesiones:

- La primera se ha cerrado a las 12:30h y se ha convocado una nueva sesión para las 17:00h.
- La segunda sesión se ha cerrado a las 19:00h.

Se convoca una próxima reunión para el viernes 21 de agosto a las 17:00h.

M^a Esperanza Pons Juan

C. Académica, CA Les Illes Balears