

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Directriz, Ed.: 2 V.: 1 AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Fecha de cumplimentación junio 2018 Página 1 de 6 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

En aplicación de 3.2.3. DCGE **Directriz de Revisión del sistema de gestión por el equipo directivo**, ed.2, v.1 de agosto 2017, el centro revisa el sistema con una periodicidad anual.

Dicha revisión incluye:

- Eficacia y mantenimiento de los procesos básicos del Sistema de Calidad en la Gestión. Estos procesos básicos aparecen en **3.2.1. MCGE Mapa de procesos específicos**, ed5, v.1 de agosto de 2017 y son (en la tabla aparecen resaltados en gris):
 - DIRECCIÓN
 - Estrategia
 - Plan de Gestión
 - Liderazgo
 - CONOCIMIENTO, GESTIÓN, TECNOLOGÍA
 - Revisión y Mejora sistema calidad
 - Protección de datos
 - Documentación sistema de calidad
 - RECURSOS MATERIALES
 - Gestión presupuestaria
 - PERSONAS
 - Participación
 - Desempeño

También aparecen en el Mapa los procesos clave del sistema de gestión de calidad que son (en la tabla aparecen subrayados):

- DIRECCIÓN
 - Estrategia
 - Plan de Gestión
 - Liderazgo
 - *Imagen y difusión externa*
 - *Alianzas y Colaboraciones*
 - *Relaciones institucionales*
- CLIENTES
 - Acogida a nuevos estudiantes
 - Participación de estudiantes
 - Realización tutorías
 - *Extensión Universitaria*
- CONOCIMIENTO, GESTIÓN, TECNOLOGÍA
 - *Organización docente*
 - *Revisión y Mejora sistema calidad*
 - Protección de datos
 - Documentación sistema de calidad
 - *Tecnología*
- RECURSOS MATERIALES
 - Compras
 - *Gestión presupuestaria*
- PERSONAS
 - Salud laboral
 - Participación
 - *Comunicación*
 - Desempeño

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 2 V.: 1 AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Fecha de cumplimentación junio 2018 Página 2 de 6 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

De la lista anterior, los que son Procesos clave asociados a factores e éxito / riesgo vinculados con las líneas estratégicas, aparecen en cursiva.

- Implantación y eficacia de acciones correctivas de las posibles deficiencias detectadas en la auditoría.
- Implantación de áreas de mejora identificadas en auditorías u otras herramientas.
- Cambios relevantes en procedimientos y/o recursos.

La finalidad es analizar el comportamiento de los procesos a través de los resultados obtenidos en el seguimiento y medición.

A partir de los datos obtenidos deben plantearse y llevar a cabo las mejoras en los mismos.

Los procesos a los que el centro ha aplicado mejoras¹ durante el curso 2017-2018 son:

1 DIRECCIÓN	MEJORAS
1.1 Planificación y liderazgo	
<u>1.1.1 Estrategia</u>	Realización del Análisis de resultados de CMI (ED1, 3-1-18)
<u>1.1.2. Plan de Gestión</u>	Realizar un calendario de comunicación plan de gestión (2ª jornada formativa 1-2-18; ED20, 11-06-18)
<u>1.1.3. Liderazgo</u>	
1.1.4. Responsabilidad Social Universitaria	
1.2 Difusión y relación externa	
<u>1.2.1 Imagen y difusión externa</u>	Nuevo diseño de la información que aparece en la firma de los correos. (Reuniones EM)
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u>	
<u>1.2.3. Relación institucional</u>	Reelaboración de los Estatutos del centro (actas ED a partir de mayo de 2018)

TOTAL DE PROCESOS = 7

PROCESOS CON MEJORAS = 4

2 CLIENTES	MEJORAS
2.1 Relación con los estudiantes	
2.1.1. Matriculación	
<u>2.1.2 Acogida a nuevos estudiantes</u>	Incorporación de colaboradores para la gestión y coordinación de distintas tareas (EM8, 28-9-17)
2.1.3 Comunicación con estudiantes	Registro de Entradas y Registro de Salidas a través de la página web del centro (EM8, 28-9-17 y ED44, 4-12-17) Con carácter mensual remitir a las sedes el listado de los documentos registrados (ED 12-2-18)
<u>2.1.4. Participación de estudiantes</u>	
2.2 Enseñanza aprendizaje	
<u>2.2.1 Realización de tutorías</u>	Entrega de PATs a través de la página web del centro (formación 19-09-17) Entrega enlaces grabaciones usuario propio (a través de la p. web) Mejorar los formularios de PAT y buscar un nuevo sistema de comprobación de haber puesto a disposición de los estudiantes el PAT en el foro grupo de tutoría (ED6, 12-02-18)

¹La evolución de las mejoras y el seguimiento de las mismas puede consultarse en las actas o informaciones que aparecen como referencia al lado de cada uno de los procesos. Los datos corresponden a acciones iniciadas hasta 22-01-18.

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 2 V.: 1 AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Fecha de cumplimentación junio 2018 Página 3 de 6 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

2.2.2 Realización de prácticas	
2.2.3. Pruebas Presenciales	
2.2.4. Actividades apoyo aprendizaje	
2.2.5. Publicaciones	
2.2.6. Innovación e investigación	
2.3. Orientación académica y profesional	
2.3.1. COIE	Creación de un Tablón de anuncios virtual (ofertas de empleo) ED 44, 4-12- 17
2.4 Extensión universitaria	
2.4.1. <u>Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</u>	<p>Incluir en los informes mensuales desde dónde se imparten los cursos y los gastos e ingresos totales (ED35, 25-9-17) Homologación de los cursos para docentes por Conselleria d'Educació independiente de la modalidad en que se hagan. Informatización de la entrega de la aplicación en el aula. (ED36, 29-9-17) Realizar informe independiente de la inversión realizada en publicidad para la difusión de los cursos de verano y que sirva de cierre al Plan de difusión del curso anterior (ED10, 12-03-18)</p> <p>Inclusión en el formulario de la aplicación didáctica de los cursos homologados por la conselleria, el centro educativo y localidad del docente por el nuevo formato de acta que se ha de entregar.</p> <p>Incorporación de un nuevo equipo de videoconferencia Polycom HDX 8000 - 1080 que permita la grabación local de los cursos y clases tutorías que se desarrollan por videoconferencia (ED21, 18-06-18 y EM4, 3-5-18 – EM5, 14-06-18)</p>

TOTAL DE PROCESOS = 12

PROCESOS CON MEJORAS = 5

3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	MEJORAS
3.1 Organización docente	
<u>3.1.1 Organización docente</u>	Inclusión en el formulario de solicitud de cambio de tutoría los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la asignatura - Estudios - Curso - Horario de la tutoría - Día de la incidencia - Propuesta probable de recuperación (2ª Jornada formativa, 1-2-18)
3.2 Estructura y análisis de calidad	
<u>3.2.1 Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión</u>	Incluir en los segundos informes de seguimiento, los resultados globales (reflexión tras la entrega de los segundos IS del curso 16-17)
<u>3.2.2 Protección de datos personales</u>	Elaboración de un Cronograma de destrucción de soportes temporal (Acción desempeño Gestor administrativo) (ED34, 12-9-17). Listado de empresas colaboradoras y cotejo de firma de documentos

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 2 V.: 1 AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Fecha de cumplimentación junio 2018 Página 4 de 6 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

	Simplificación de los Registros utilizados en el proceso a raíz de la A.Interna llevada a cabo en el mes de abril de 2018.
3.2.3 Revisión y mejora del sistema de calidad	
- Gestión de procesos	
- Autoevaluación y Plan Mejora	
- Carta de servicios	
- Revisión del sistema por dirección	
- Auditorías internas	
- No conformidades	
3.2.4. Conocimiento e innovación	Publicación en qBenchmarking las dos últimas buenas prácticas presentadas: <ul style="list-style-type: none"> - El autoinforme del profesor tutor como un sistema de autoevaluación docente (2016). - Desarrollo de un programa UNED-SENIOR para el crecimiento personal coordinado en las aulas de Menorca e Ibiza del centro Asociado (2015). ED13, 9-4-18
3.3 Tecnología de información y comunicación	
3.3.1 Tecnología y web	Contratación de un nuevo servidor Cloud de mayor memoria y más seguro y de un sistema de seguridad que protege el acceso a los contenidos; facilita una navegación rápida i una actualización segura. (ED31, 16-08-17). Incorporación de SAIs como refuerzo de seguridad (ED34, 12-09-17) 4.1.2. Gestión presupuestaria Contratación de una nueva centralita para el edificio de Mallorca con Para el curso 18-19 el actual buzón de sugerencias para los tres colectivos se desglosa en tres buzones, uno para cada colectivo, otros remitentes ED6, 12-02-18).

TOTAL DE PROCESOS = 6

PROCESOS CON MEJORAS = 5

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
4.1 Recursos generales	
4.1.1 Compras	
4.1.2. Gestión presupuestaria	Contratación de una nueva centralita para el edificio de Mallorca con servicio de operadora y de mantenimiento. Tarifas reducidas (ED2, 8-1-18)
4.1.3 Mantenimiento, equipos e instalaciones	Distintas mejoras en las instalaciones del centro y de las aulas (pintura e impermeabilización) (vid. Registros EM) Disponer de un seguro para las instalaciones y equipos de las aulas de Menorca y de Ibiza. Inicio de contactos con distintas aseguradoras (ED4, 19-1-18) Inclusión en los mensajes de correo electrónico remitidos desde el centro del siguiente mensaje: ¿Necesita imprimir este mensaje? Protejamos el medio ambiente • Li cal imprimir aquest missatge? Protegim el medi ambient (ED9, 5-3-18)

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 2 V.: 1 AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Fecha de cumplimentación junio 2018 Página 5 de 6 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

	Incorporación de nuevos equipos de aire acondicionado ecológicos y de bajo consumo en tutorías y despachos. Renovación de los aseos del edificio principal (ED22, 25-06-18)
4.2. Recursos Académicos	
4.2.1. Biblioteca	Formulario de solicitud de préstamo de libros para el profesorado tutor para agilizar los mismos, en especial, en Mallorca, y evitar esperas y colas a principio de curso (ED34, 12-9-17) • SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE LIBRO DE UNA ASIGNATURA DE GRADO/CURSO DE ACCESO/CUID Elaborar informe de seguimiento del cuatrimestre (ED5, 29-1-18) Incorporación sistema de reprografía para los usuarios (actas EM)
4.2.2. Librería	Coordinar el protocolo de pedidos para evitar duplicidades/errores. (ED1, 3- 1-18) Elaboración de un registro de arqueo para las ventas de librería con frecuencia diaria o superior en función de las ventas (ED7, 19-02-18).

TOTAL DE PROCESOS = 5

PROCESOS CON MEJORAS = 4

5 PERSONAS	MEJORAS
5.1. Incorporación y organización	
5.1.1. Política de personal	
5.1.2. Organización de tareas	
5.1.3. Selección y contratación	
5.1.4. Acogida del personal	
5.1.5. <u>Salud laboral</u>	Traslado del router cisco system de secretaría al Racc de la librería debido al ruido que provoca (ED22, 25-06-18)
5.2 Implicación de las personas	
5.2.1 <u>Participación</u>	
5.2.2 <u>Comunicación</u>	
5.2.3. Reconocimiento y promoción	
5.3 Desarrollo profesional	
5.3.1. Formación interna	
5.3.2 <u>Desempeño</u>	Entrega PATs web (ED33, 30-08-17) y renovación modelo en el segundo cuatrimestre. Calendario de tareas para las actividades del PT (Formación 19-09-17)

TOTAL DE PROCESOS = 10

PROCESOS CON MEJORAS = 2

Conclusión

A pesar de que son 37 los procesos que se revisan en la Auditoría de Mantenimiento, el centro ha considerado que tendría en cuenta el total de los existentes en el Nivel Consolidación y que son 40.

Visto el registro global del curso, se constata que de los 40 procesos existentes, el centro ha realizado mejoras en 20, por lo que se ha conseguido un porcentaje del 50% de procesos en los que se han realizado mejoras.

Tanto si se computan los procesos con mejoras sobre los 37 que aparecían en el Plan de Gestión como sobre los 40 que se incluyen en el Nivel Consolidación, el centro no solo ha alcanzado su objetivo, sino que también lo ha superado.

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 2 V.: 1 AGOSTO 2017 Curso: 2017-2018 Fecha de cumplimentación junio 2018 Página 6 de 6 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Se recuerda que los procesos con mejoras aquí presentados alcanzan hasta día 28 de junio y que, tal como consta en acta ED23, 4-07-18, a partir de esa fecha, se incluirán en las mejoras para el curso 18-19.