

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Directriz, Ed.: 3 V.: 1 AGOSTO 2018 Curso: 2018-2019 Fecha de cumplimentación AGOSTO 2019 Página 1 de 5 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.3, v.1 de agosto 2018, 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

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 3 V.: 1 AGOSTO 2018 Curso: 2018-2019 Fecha de cumplimentación AGOSTO 2019 Página 2 de 5 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

- Participación
- *Comunicación*
- Desempeño

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 mejoras durante el curso 2018-2019 son:

1 DIRECCIÓN	MEJORAS
1.1 Planificación y liderazgo	
<u>1.1.1 Estrategia</u>	Mejorar los resultados de tasa de evaluación y tasa de éxito académico en Acceso (ED44, 26-11-18) Sesiones de refuerzo de las materias Lengua Española y Matemáticas aplicadas a las ciencias sociales (ED45, 3-12-18)
<u>1.1.2. Plan de Gestión</u>	
<u>1.1.3. Liderazgo</u>	Incluir en las plantillas de comunicación de valoración de líderes los resultados numéricos que cada líder ha obtenido en los estándares evaluados. (ED10, 25-3-19)
1.1.4. Responsabilidad Social Universitaria	Incorporación de los requisitos del Nivel III a este proceso (ED1, 2-1-19 y ED2, 7-1-19)
1.2 Difusión y relación externa	
<u>1.2.1 Imagen y difusión externa</u>	Creación de un calendario específico para cada isla en el que se recogen las fechas de las Jornadas formativas planificadas (ED20, 27-6-19)
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u>	
<u>1.2.3. Relación institucional</u>	Aprobación de los estatutos del CA (JR, 25-9-18)

TOTAL DE PROCESOS = 7

PROCESOS CON MEJORAS = 5

2 CLIENTES	MEJORAS
2.1 Relación con los estudiantes	
2.1.1. Matriculación	Ofrecer información a los estudiantes sobre las condiciones de las distintas facultades y escuelas técnicas superiores de la UNED en relación a la anulación de matrícula sin derecho a devolución, que permitiría a los estudiantes que por distintos motivos no se presenten a las Pruebas Presenciales de materias en las que se matricularon, no tener que asumir el coste de una segunda matrícula cuando cursen la asignatura. ED1, 2-1-18

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 3 V.: 1 AGOSTO 2018 Curso: 2018-2019 Fecha de cumplimentación AGOSTO 2019 Página 3 de 5 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

2.1.2. <u>Acogida a nuevos estudiantes</u>	Créditos para estudiantes que participen en el Programa Guía como mentores Guía (ED33, 8-09-18) Inclusión del enlace para la matriculación en la formación gratuita plataformas aLF-AVIP (ED37, 8-10-18) Los estudiantes que participan en el programa como Mentor Guía puedan realizar dos Curso de Extensión Universitaria de 10h de los programados por el centro de forma gratuita a partir del segundo cuatrimestre del curso 18-19 hasta octubre de 2019. (ED40, 29-10-18) Reestructurar Programa Guía (ED48, 24-12-18)
2.1.3. Comunicación con estudiantes	
2.1.4. <u>Participación de estudiantes</u>	
2.2 Enseñanza aprendizaje	
2.2.1. <u>Realización de tutorías</u>	Ampliación de la información que se incluye en los PATs tanto de Acceso como de Grado (ED33, 8-9-18)
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	Convocatoria para la designación de la persona coordinadora del COIE en el centro.
2.4 Extensión universitaria	
2.4.1. <u>Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</u>	Mejora en las instrucciones informativas del profesorado que realiza cursos de extensión homologados por la Conselleria d'Educació. (ED44, 26-11-18) Inclusión de un documento específico en la información de los Cursos de Verano homologados por la Conselleria con las fechas de finalización de cada curso (ED17, 27-5-19)

TOTAL DE PROCESOS = 12
 PROCESOS CON MEJORAS = 5

3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	MEJORAS
3.1 Organización docente	
3.1.1. <u>Organización docente</u>	
3.2 Estructura y análisis de calidad	
3.2.1. <u>Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión</u>	Los registros de seguimiento de compromisos incluirán el número del compromiso en el título. En el segundo que se cumplimente se recogerán los datos del anterior (ED28, 8-8-18). Se incluirán numerados los objetivos que aparezcan en los documentos elaborados por el centro (ED29, 15-10-18). Registro interno de presentaciones electrónicas realizadas en los periodos de matriculación (ED29, 15-10-18). Documentación de los procesos que se rigen por año natural revisarla en diciembre (ED32, 5-9-18) Mejorar el sistema de almacenamiento de la

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 3 V.: 1 AGOSTO 2018 Curso: 2018-2019 Fecha de cumplimentación AGOSTO 2019 Página 4 de 5 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

	documentación registros generada en los procesos 3.3.1. y 4.1.3. (ED48, 24-12-18)
3.2.2 Protección de datos personales	Nombramiento y notificación (AEPD) de la persona Delegado de Protección de datos, como establece la nueva normativa.
3.2.3 <i>Revisión y mejora del sistema de calidad</i>	
- Gestión de procesos	
- Autoevaluación y Plan Mejora	
- Carta de servicios	Sistematización del seguimiento de los compromisos, asignación de responsables (ED28, 8-8-18)
- Revisión del sistema por dirección	
- Auditorías internas	
- No conformidades	
3.2.4. Conocimiento e innovación	
3.3 Tecnología de información y comunicación	
<i>3.3.1 Tecnología y web</i>	Desglose del buzón de sugerencias en tres buzones distintos para cada uno de los colectivos (EM6, 18-7-18 ED25, 18-07-18; la idea surgió a finales del curso 17-18, pero se ha implantado en el 18-19) Creación de un nuevo usuario para poder comprobar los envíos de los formularios (ED40, 29-10-18)

TOTAL DE PROCESOS = 6

PROCESOS CON MEJORAS = 4

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
4.1 Recursos generales	
4.1.1 <u>Compras</u>	Creación de una ficha de registro para las altas de proveedores clave. Desglose de la ficha de valoración de proveedores clave en dos: una para que el centro valore al proveedor clave y otra para que sea el proveedor clave quien valore al centro (ED4, 19-1-19)
4.1.2. <i>Gestión presupuestaria</i>	Proporcionar al profesorado tutor un documento en el que mensualmente se especifiquen las gratificaciones recibidas y el concepto por el cual se han recibido. (ED48, 24-12-18)
4.1.3 Mantenimiento, equipos e instalaciones	Desglose del proceso para incorporar los requisitos del Nivel III (ED2, 7-1-18)
4.2. Recursos Académicos	
4.2.1. Biblioteca	Adaptación al nuevo programa ALMA para bibliotecas
4.2.2. Librería	

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	División del trabajo que implican los Cursos de Extensión, entre distintas personas.
5.1.3. Selección y contratación	BECA: Oferta de prácticas extracurriculares remuneradas PGA

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 3 V.: 1 AGOSTO 2018 Curso: 2018-2019 Fecha de cumplimentación AGOSTO 2019 Página 5 de 5 Responsable: Director/ S. docente
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

	(ED28, 8-8-18)
5.1.4. Acogida del personal	Desglosar la Ficha de Acogida de personal en dos fichas distintas: una para profesorado-tutor y otra para personal no docente ED1, 2-1-19 Mejorar la estructuración de los Manuales de Acogida para PT y PAS y personal colaborador con la intención de que sean perdurables en el tiempo independientemente de las modificaciones que los documentos de carácter anual propios del centro puedan tener(ED3, 14-1-19)
5.1.5. <u>Salud laboral</u>	
5.2 Implicación de las personas	
<u>5.2.1 Participación</u>	Incluir en los IS de participación, el número de personas que se benefician del 15% en la adquisición de material didáctico en lugar de realizar el cómputo por facturas (ED22, 10-7-19)
<u>5.2.2 Comunicación</u>	
5.2.3. Reconocimiento y promoción	
5.3 Desarrollo profesional	
5.3.1. Formación interna	
<u>5.3.2 Desempeño</u>	Inclusión en el PGA de un objetivo relacionado con el desempeño del PT (ED30, 22-8-18) Creación de solicitudes específicas para profesorado tutor: 5.3.2. Solicitud suspensión temporal actividad tutorial 5.3.2. Solicitud extinción vinculación con CA (ED33, 8-9-18)

TOTAL DE PROCESOS = 10
 PROCESOS CON MEJORAS = 5

Conclusión

El centro ha podido cumplir con el objetivo que se había propuesto para el curso que era el de realizar mejoras en el 50% de los procesos del SGICG-CA, tal como queda reflejado en el CMI. El total de los procesos considerados es de 40 y se han realizado mejoras en 23 de ellos.