	<b>REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS</b>	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2020 (abarca acciones incluido enero) Página 1 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>


En aplicación de 3.2.3. DCGE **Directriz de Revisión del sistema de gestión por el equipo directivo**, ed.4, v.1 de diciembre 2019, 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

	<b>REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS</b>	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2020 (abarca acciones incluido enero) Página 2 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

- Salud laboral
- 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 entre los meses que van de septiembre a enero, y que se hallan recogidas en las actas de ED, del curso 2019-2020 son:

1 DIRECCIÓN	MEJORAS
<b>1.1 Planificación y liderazgo</b>	
<u>1.1.1 Estrategia</u>	
<u>1.1.2. Plan de Gestión</u>	
<u>1.1.3. Liderazgo</u>	
1.1.4. Responsabilidad Social Universitaria	ED43, 4-12-19 Promover la donación de sangre y la participación de los estudiantes en acciones de voluntariado al servicio de la comunidad.
<b>1.2 Difusión y relación externa</b>	
<u>1.2.1 Imagen y difusión externa</u>	ED38, 30-10-19 Aumentar la actividad de difusión en las redes sociales. Mantener contactos con las distintas instituciones de las islas, así como con las entidades culturales y educativas. Aumentar la partida presupuestaria dedicada a estas acciones. ED 43, 4-12-19/ED44, 16-12-19/ Reunión Junta Rectora, diciembre 2019. Coherencia en la utilización del nombre del Centro ILLES BALEARS. ED 43, 4-12-19 Dotar a cada sede de un roll up institucional. ED38, 30-10-19 Reactivación de las redes sociales. Creación de Instagram. ED 39, 4-11-19/ ED40, 11-11-19 Notas de Prensa para cada actividad destacada como inauguración de curso, lanzamiento cursos de verano, etc.
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u>	ED41, 13-11-19 Colaboración con el Colegio de Trabajadores Sociales de Illes Balears y participación como jurado para la concesión del premio al mejor trabajo de fin grado presentado en las islas 18/19. ED44, 16-12-19 Ofrecer premios en forma de matrícula gratuita de cursos a instituciones de carácter social.
<u>1.2.3. Relación institucional</u>	


	<b>REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS</b>	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2020 (abarca acciones incluido enero) Página 3 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

TOTAL DE PROCESOS = 7  
 PROCESOS CON MEJORAS = 3

2 CLIENTES	MEJORAS
<b>2.1 Relación con los estudiantes</b>	
2.1.1. Matriculación	Puesta en marcha del proyecto "Conoce la UNED" (PGA 19-20)
2.1.2. <u>Acogida a nuevos estudiantes</u>	
2.1.3. Comunicación con estudiantes	
2.1.4. <u>Participación de estudiantes</u>	Fomentar la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria (PGA 19-20)
<b>2.2 Enseñanza aprendizaje</b>	
2.2.1. <u>Realización de tutorías</u>	ED45, 8-1-20, Durante la semana intermedia de P.Presenciales y en la segunda semana de las mismas se volverán a realizar tutorías para el Curso de Acceso de las asignaturas Matemáticas Aplicadas a las Ciencias Sociales y Lengua Española.
2.2.2. Realización de prácticas	
2.2.3. Pruebas Presenciales	Poner mesas grandes en las aulas de exámenes para la realización de las Pruebas Presenciales en las materias que requieran uso de material (ED45, 8-1-20)
2.2.4. Actividades apoyo aprendizaje	
2.2.5. Publicaciones	
2.2.6. Innovación e investigación	
<b>2.3. Orientación académica y profesional</b>	
2.3.1. COIE	
<b>2.4 Extensión universitaria</b>	
2.4.1. <u>Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</u>	ED38, 30-10-19 En el apartado de «Cursos y actividades» de la web, insertar un mismo apartado que refleje y distinga los «Cursos por internet en diferido», a fin de facilitar su lectura y matriculación abierta a los mismos. Implementar UNED Sénior (a partir de octubre 2020. Primeros contactos ED44, 16-12-19). ED44, 16-12-19 Modificar la manera de seleccionar los cursos que se impartirán en base a la igualdad de oportunidades y transparencia.

TOTAL DE PROCESOS = 12  
 PROCESOS CON MEJORAS = 5

3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	MEJORAS
<b>3.1 Organización docente</b>	
3.1.1. <u>Organización docente</u>	
<b>3.2 Estructura y análisis de calidad</b>	
3.2.1. <u>Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión</u>	ED29, 11-9-19 Los sistemas que se generen para los distintos procesos serán incluidos en la web. ED44, 16-12-19/ED45, 8-1-20, Elaboración de los cronogramas correspondientes a procesos anuales para remitir al PAS.
3.2.2. <u>Protección de datos personales</u>	Cumplimiento de la ley al 100%.
3.2.3. <u>Revisión y mejora del sistema de calidad</u>	
- <u>Gestión de procesos</u>	
- <u>Autoevaluación y Plan Mejora</u>	

	<b>REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS</b>	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2020 (abarca acciones incluido enero) Página 4 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

- Carta de servicios	
- Revisión del sistema por dirección	
- Auditorías internas	
- No conformidades	
3.2.4. Conocimiento e innovación	
<b>3.3 Tecnología de información y comunicación</b>	
<u>3.3.1 Tecnología y web</u>	ED43, 4-12-19/ED45, 8-1-20. Cambio de servidor que no presente problemas en las horas y días en los que se producen más concentración de grabaciones. ED 40,11-11-19/ ED42, 25-11-19 Nueva web a partir de enero de 2020 más visual, operativa y fácil de manejar.


TOTAL DE PROCESOS = 6  
 PROCESOS CON MEJORAS = 3

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
<b>4.1 Recursos generales</b>	
4.1.1 Compras	
4.1.2. <u>Gestión presupuestaria</u>	Incluir en los presupuestos una explicación sobre a qué se dedicaran los importes (PGA 19-20)
4.1.3 Mantenimiento, equipos e instalaciones	
<b>4.2. Recursos Académicos</b>	
4.2.1. Biblioteca	Ampliación del horario habitual de la biblioteca de 16h a 21h. (revisión compromisos CS directora)
4.2.2. Librería	

TOTAL DE PROCESOS = 5  
 PROCESOS CON MEJORAS = 2

5 PERSONAS	MEJORAS
<b>5.1. Incorporación y organización</b>	
5.1.1. Política de personal	ED44, 16-12-19 Mejorar las condiciones de trabajo de los empleados. Velar por un ambiente laboral distendido para mejorar la eficacia y favorecer el desarrollo 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>	
<b>5.2 Implicación de las personas</b>	
<u>5.2.1 Participación</u>	Fomentar la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria. Ejemplos ED44, 16-12-19 COP25
5.2.2 <u>Comunicación</u>	
5.2.3. Reconocimiento y promoción	
<b>5.3 Desarrollo profesional</b>	
5.3.1. Formación interna	
5.3.2 <u>Desempeño</u>	

TOTAL DE PROCESOS = 10  
 PROCESOS CON MEJORAS = 2

	<b>REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS</b>	RCGE Directriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2020 (abarca acciones incluido enero) Página 5 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
<b>3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD</b>		<b>3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad</b>

Como puede comprobarse en el cuadro anterior, de los 40 procesos específicos que se incluyen en el SGICG-CA, en este periodo, el Centro ha realizado mejoras en 15.

Hay otras muchas acciones programadas en distintos procesos, algunas de las cuales se han desarrollado después de la cumplimentación de este registro, por lo que se espera poder alcanzar el objetivo reflejado en **3.2.3. DCGE Directriz de Revisión del Sistema de Gestión por el Equipo Directivo**, ed.4, v1, de diciembre de 2019, del 50% de procesos con acciones de mejoras y que se recoge en el CMI.