

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Directriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: JUNIO (desde a febrero a junio inclusive) Página 1 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
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.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
 - Salud laboral
 - Participación

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: JUNIO (desde a febrero a junio inclusive) Página 2 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

- *Comunicación*
- *Desempeño*

De la lista anterior, los que son Procesos clave asociados a factores de 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 segundo cuatrimestre del curso 2019-2020 han sido los siguientes¹:

1 DIRECCIÓN	MEJORAS
1.1 Planificación y liderazgo	
<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 Computado en 1º	Colaborar con barrios de riesgo de exclusión social: “Esto me huele a ciencia” (ED2, 17-2-20). ED4, 4-3-20. ED5, 11-03-20. Adquisición de jarras y vasos cristal que sustituyan las botellas de plástico.
1.2 Difusión y relación externa	
<u>1.2.1 Imagen y difusión externa</u> Computado en 1º	ED3, 24-02-20: Resaltar el plan de acción de márketing como Buena Práctica para futuras ediciones.
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u> Computado en 1º	ED2, 17-2-20. Participación en la 2ª Fira de la Ciència i de la Tècnica, del 12 al 15 de febrero, de la Fundació Rubió en Menorca. ED5, 11-03-20. Colaboraciones con organismos, públicos o privados, sin ánimo de lucro, a los que se les ofrece un espacio para que se den a conocer (SOCIB, OCB) (ED4,, 4-03-20) Colegio Son Gotleu ED11, 20-04-20: Participación con UIB grabación vídeo tutorial “Cómo hacer una buena conferencia docente” (Día 16-5-20 había tenido ya 716 visitas).
<u>1.2.3. Relación institucional</u>	ED13, 6-05-20: Renovar el convenio con el Ayuntamiento de Palma de los espacios que ocupa el Centro en Palma. También para el Aula de Ibiza (ED14, 13-05-20)

TOTAL DE PROCESOS = 7

PROCESOS CON MEJORAS = 1

¹ Se hace constar que solo se computan como procesos con mejoras aquellos que no las tuvieron durante el primer cuatrimestre, aunque se hayan seguido mejorando algunos aspectos de los ya computados.

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: JUNIO (desde a febrero a junio inclusive) Página 3 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

2 CLIENTES	MEJORAS
2.1 Relación con los estudiantes	
2.1.1. Matriculación Computado en 1º	
2.1.2. <u>Acogida a nuevos estudiantes</u>	ED13, 6-05-20 y ED14, 13-05-20: Realizar Jornada de Puertas Abiertas a través de una plataforma virtual.
2.1.3. Comunicación con estudiantes	
2.1.4. <u>Participación de estudiantes</u> Computado en 1º	ED2, 17-02-20: Propuestas CV por parte de estudiantes. ED4, 4-03-20: Visita a Museo de Mallorca en Palma “100 anys Glamour” ED8, 23-3-20: difusión Viaje a Egipto organizado por estudiantes del Centro para octubre-noviembre de 2021.
2.2 Enseñanza aprendizaje	
2.2.1. <u>Realización de tutorías</u> Computado en 1º	Elaborar informe de asistencias y valoración de estudiantes por asignatura y tutor. Realizar encuestas propias de satisfacción de estudiantes con tutores.(PGA19-20) ED, 1-4-20: Realización de informe diario por islas de las tutorías impartidas desde los domicilios por los tutores con el número de estudiantes conectados en directo durante el estado de alarma.
2.2.2. Realización de prácticas	ED5, 11-03-20.Inclusión en un apartado específico de la web de los horarios y del formulario que deben cumplimentar los estudiantes para su realización.
2.2.3. Pruebas Presenciales Computado en 1º	
2.2.4. Actividades apoyo aprendizaje	
2.2.5. Publicaciones	
2.2.6. Innovación e investigación	Inicio de acciones en materia de investigación y divulgación (PGA 19-20)
2.3. Orientación académica y profesional	
2.3.1. COIE	
2.4 Extensión universitaria	
2.4.1. <u>Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</u> Computado en 1º	ED2, 17-2-20. Participación del profesorado tutor y de los estudiantes del centro en las propuestas temáticas para cursos de verano. ED3, 24-2-20, ED4, 4-3-20, ED8, 23-03-20. Desarrollar un curso de verano en cada una de las aulas de Menorca y de Ibiza. ED8, 23-03-20: Cursos de Verano desde las Aulas. ED15, 27-05-20. Incluir en los informes mensuales de extensión el nº de cursos autosuficientes/no autosuficientes económicamente.

TOTAL DE PROCESOS = 12
 PROCESOS CON MEJORAS = 3

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> Computado en 1º	ED2, 17-02-20: Puesta a disposición de los responsables de procesos de carpetas compartidas para los procesos. ED13, 6-05-20: Puesta a disposición de los responsables del <i>Cronograma documentación con informes de seguimiento</i> con la distribución de los responsables de su redacción.
3.2.2. <u>Protección de datos personales</u>	

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: JUNIO (desde a febrero a junio inclusive) Página 4 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

Computado en 1º	
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	
3.3 Tecnología de información y comunicación	
3.3.1 Tecnología y web	
Computado en 1º	Realizar un estudio del posicionamiento de la web del centro (PGA 19-20) ED5, 11-03-20. Inclusión de un apartado específico para las directrices en la página web del Centro, apartado <i>Calidad y Transparencia</i> .

TOTAL DE PROCESOS = 6
 PROCESOS CON MEJORAS = 0

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
4.1 Recursos generales	
4.1.1 Compras	
4.1.2. <u>Gestión presupuestaria</u> Computado en 1º	ED8, 23-03-20. Formación de una segunda persona en gestión presupuestaria para asegurar el buen funcionamiento del servicio en épocas de mayor volumen de trabajo. ED15, 27-05-20. Colaboración de una persona de Checking Balears como refuerzo en la gestión presupuestaria y contable del CA.
4.1.3 Mantenimiento, equipos e instalaciones	Adquisición de nuevo material tecnológico para los equipamientos de las aulas AVIP, sala de informática, biblioteca, y despachos. (PGA 19-20) Mejora de las instalaciones (PGA 19-20). Ejemplos: ED3,24-2-20 ED9, 1-4-20, ED12, 27-04-20, ED15, 27-05-20: dotar de un seguro sobre el contenido a las aulas de Ibiza y de Menorca
4.2. Recursos Académicos	
4.2.1. Biblioteca Computado en 1º	ED 41, 13-11-19 Aumentar el fondo bibliográfico de la biblioteca para atender mejor las solicitudes de los estudiantes en el centro.
4.2.2. Librería	ED7, 15-03-20 y ED8 23-03-20: Revisar el proceso de librería para poder ofrecer los servicios habituales y disponer de, al menos, dos personas del centro que conozcan la mecánica de funcionamiento.

TOTAL DE PROCESOS = 5
 PROCESOS CON MEJORAS = 2

5 PERSONAS	MEJORAS
5.1. Incorporación y organización	

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Fecha de cumplimentación: JUNIO (desde a febrero a junio inclusive) Página 5 de 5 Responsable: Director/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

5.1.1. Política de personal Computado en 1º	
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>	
5.2 Implicación de las personas	
5.2.1 <u>Participación</u> Computado en 1º	Fomentar la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria. Ejemplos ED44, 16-12-19 COP25, ED2-17-02-20, ED4, 4-03-20: propuestas para cursos de verano por parte del profesorado tutor. Colaborar con las pruebas presenciales (ED14, 13-05-20)
5.2.2 <u>Comunicación</u>	ED5, 11-03-20. Revisión el proceso de comunicación de solicitudes de ausencias del PAS y comunicación del procedimiento a las personas implicadas.
5.2.3. Reconocimiento y promoción	
5.3 Desarrollo profesional	
5.3.1. Formación interna	ED12, 27-04-20: Matriculación del personal y equipo directivo al curso "Desarrollo de habilidades de gestión personal y trabajo en equipo" como objetivo de mejorar la habilidad de las personas en el CA.
5.3.2 <u>Desempeño</u>	

TOTAL DE PROCESOS = 10
 PROCESOS CON MEJORAS = 2

TOTAL PROCESOS 40
 Con mejoras 8

Conclusión

Durante el curso 2019-2020 se han realizado mejoras en 24 procesos del Sistema de Calidad. De acuerdo con 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, el Centro ha alcanzado el 57.5%.