

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Directriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2021 (abarca acciones incluido enero) Página 1 de 5 Responsable: Directora/ 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, válida para el curso 2020-2021, 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**, de la Guía NIVEL Consolidación, ed2, v.2 de junio de 2016, adaptación normativa 01/02/2020 y 25/09/2020.
- Implantación y eficacia de acciones correctivas de las posibles deficiencias detectadas.
- Implantación de áreas de mejora identificadas en auditorías u otras herramientas.
- Cambios relevantes en procedimientos y/o recursos.

Los procesos básicos 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

- Participación de estudiantes

Además de este, el Centro ha considerado también claves:

- Acogida a nuevos estudiantes
- Realización tutorías
- *Extensión Universitaria*
- CONOCIMIENTO, GESTIÓN, TECNOLOGÍA
 - *Organización docente*
 - *Revisión y Mejora sistema calidad*
 - Protección de datos

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2021 (abarca acciones incluido enero) Página 2 de 5 Responsable: Directora/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

- Documentación sistema de calidad
- *Tecnología*
- RECURSOS MATERIALES
 - *Gestión presupuestaria*
Al que el Centro ha añadido
 - Compras
- PERSONAS
 - Salud laboral
 - Participación
 - *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.

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 son:

1 DIRECCIÓN	MEJORAS
1.1 Planificación y liderazgo	
<u>1.1.1 Estrategia</u>	Inclusión de INVESTIGACIÓN en el Mapa estratégico del Centro, como CLAVE en la Transmisión y conocimiento universitario
<u>1.1.2. Plan de Gestión</u>	
<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>	Desvío llamadas a las sedes de Menorca y de Ibiza para poder proporcionar una mejor atención a las personas que se ponen en contacto telefónico con el centro. (Correo 27-10-20)
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u>	Creación del documento 1.2.2. RCDI Criterios gestión colaboraciones , con la intención de avanzar en el NIII.
<u>1.2.3. Relación institucional</u>	

TOTAL DE PROCESOS = 7

PROCESOS CON MEJORAS = 3

2 CLIENTES	MEJORAS
2.1 Relación con los estudiantes	
2.1.1. Matriculación	Impresión de carteles informativos para la difusión de matriculación de Grado y Acceso que se repartieron por Palma y alrededores.
2.1.2. <u>Acogida a nuevos estudiantes</u>	ED19, 9-9-20 Cursos 0 en formato Extensión universitaria. Vídeos formativos de corta duración para nuevos estudiantes: https://www.intecca.uned.es/portalavip/grabacion.php?ID_Sala=285295&ID_Grabacion=416057&hashData=6dc902ab1b6606406a1fcf1

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2021 (abarca acciones incluido enero) Página 3 de 5 Responsable: Directora/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

	816f2f6d7&paramsToCheck=SURfR3JhYmFjaW9uLElEIX1NhbGEs Sesión orientativa Plataforma AvEx (Acceso examen convocatoria de enero-febrero 2021) para nuevos alumnos del Curso de Acceso y Grado
2.1.3. Comunicación con estudiantes	Considerar las respuestas que se dan a los correos transmitidos a través de Akademos
2.1.4. Participación de estudiantes	Participar en el proyecto ALUMNI de la UNED
2.2 Enseñanza aprendizaje	
2.2.1. Realización de tutorías	Unificar las tutorías que se imparten en el Centro y en las aulas en una sola modalidad y con un número de horas igual para todas las materias.
2.2.2. Realización de prácticas	
2.2.3. Pruebas Presenciales	
2.2.4. Actividades apoyo aprendizaje	ESTE PROCESO NO APARECE EN LA PLATAFORMA DE AUDITORÍA
2.2.5. Publicaciones	ESTE PROCESO NO APARECE EN LA PLATAFORMA DE AUDITORÍA
2.2.6. Innovación e investigación	ESTE PROCESO NO APARECE EN LA PLATAFORMA DE AUDITORÍA
2.3. Orientación académica y profesional	
2.3.1. COIE	Convocar una plaza para responsable de COIE
2.4 Extensión universitaria	
2.4.1. <i>Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</i>	ED18, 23-07-20, Constituir un EM específico para la mejora del proceso.
2.5. Otros servicios	
2.5.1. Otros servicios incluidos en la CS	ESTE PROCESO NO APARECE EN EL MAPA DE PROCESOS

TOTAL DE PROCESOS = 10

PROCESOS CON MEJORAS = 7

3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	MEJORAS
3.1 Organización docente	
3.1.1. <i>Organización docente</i>	
3.2 Estructura y análisis de calidad	
3.2.1. <u>Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión</u>	Inclusión en el documento Identificación de procesos y propietarios de una mención a los procesos que el Centro y las Aulas desarrollan por año natural. Actualización de los propietarios en el CA.
3.2.2. <u>Protección de datos personales</u>	A raíz de la Auditoría interna de este proceso se propone la revisión del mismo y su adaptación a los requisitos exigidos en la Guía Nivel III.
3.2.3 <u>Revisión y mejora del sistema de calidad</u>	
- Gestión de procesos	
- Autoevaluación y Plan Mejora	
- Carta de servicios	Elaboración de nueva CS e inicio del proceso de Registro
- Revisión del sistema por dirección	Solicitar que los resultados de los cuestionarios de la OTI se realicen de forma conjunta para todo el Centro y no como hasta ahora por islas.
- Auditorías internas	Confeción del programa de Auditorías internas hasta 2022 de acuerdo con el nuevo proceso de certificación.
- No conformidades	
3.2.4. Conocimiento e innovación	

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2021 (abarca acciones incluido enero) Página 4 de 5 Responsable: Directora/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

3.3 Tecnología de información y comunicación	
<u>3.3.1 Tecnología y web</u>	Elaboración de la Directriz del parque tecnológico adaptada al NIII

TOTAL DE PROCESOS = 6
PROCESOS CON MEJORAS = 4

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
4.1 Recursos generales	
4.1.1 <u>Compras</u>	Creación de 4.1.1. ICSO Factura electrónica . Procedimiento. Adaptación del proceso a la nueva legislación y al NIII
4.1.2. <u>Gestión presupuestaria</u>	Redacción de 4.1.2. MCSO Sistema control de inversiones
4.1.3 Mantenimiento, equipos e instalaciones	Elaboración de 4.1.3. MCSO Sistema de accesibilidad
4.2. Recursos Académicos	
4.2.1. Biblioteca	ED18, 23-07-20 Dar nombre a la biblioteca del Centro José Ferragut Pou, arquitecto palmesano, hijo predilecto de Mallorca, que nació en Palma en 1912 y murió en 1968. Se considera mejora en el proceso porque está alineada con la visión y la misión de la directora.
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	
5.1.3. Selección y contratación	Convocatoria plazas prácticas extracurriculares de apoyo en el desarrollo del PGA (3 Mallorca y 1 -media jornada- Menorca)
5.1.4. Acogida del personal	
5.1.5. <u>Salud laboral</u>	Paso del proceso a año natural para facilitar su seguimiento.
5.2 Implicación de las personas	
5.2.1 <u>Participación</u>	
5.2.2 <u>Comunicación</u>	Tener en cuenta las respuestas que se dan a los correos transmitidos a través de akademos. Poder añadir adjuntos a las comunicaciones que se remiten a través del buzón de PT.
5.2.3. Reconocimiento y promoción	
5.3 Desarrollo profesional	
5.3.1. Formación interna	
5.3.2 <u>Desempeño</u>	

TOTAL DE PROCESOS = 10
PROCESOS CON MEJORAS = 3

Como puede comprobarse en el cuadro anterior, de los 40 procesos específicos que se incluyen en el SGICG-CA, el Centro tiene en cuenta en su cómputo los 38 que se corresponden con la lista de procesos específicos del documento **3.2.1. RCGE Identificación de procesos y propietarios@s**, versión noviembre 2020.

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 4 V.: 1 DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2021 (abarca acciones incluido enero) Página 5 de 5 Responsable: Directora/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

En este periodo, el Centro ha realizado mejoras en 21. Lo que significa que ya se ha alcanzado el objetivo propuesto, aunque se seguirá avanzando en esta línea de mejora continua.