

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 6 V.: 1 OCTUBRE 2021 Curso: 2021-2022 Fecha de cumplimentación: JULIO 2022 (abarca acciones incluido junio) Página 1 de 4 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.6, v.1 de octubre 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
- Documentación sistema de calidad

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 6 V.: 1 OCTUBRE 2021 Curso: 2021-2022 Fecha de cumplimentación: JULIO 2022 (abarca acciones incluido junio) Página 2 de 4 Responsable: Directora/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del 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 febrero a junio son:

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	
1.2 Difusión y relación externa	
<u>1.2.1 Imagen y difusión externa</u>	
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u>	
<u>1.2.3. Relación institucional</u>	

TOTAL DE PROCESOS = 7

PROCESOS CON MEJORAS = 0

2 CLIENTES	MEJORAS
2.1 Relación con los estudiantes	
2.1.1. Matriculación	
2.1.2. <u>Acogida a nuevos estudiantes</u>	
2.1.3. Comunicación con estudiantes	
2.1.4. <u>Participación de estudiantes</u>	Inclusión en los cuestionarios que realiza el centro de forma independiente a los de la OTI la posibilidad de que los estudiantes valoren los tutores del CUID.
2.2 Enseñanza aprendizaje	

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 6 V.: 1 OCTUBRE 2021 Curso: 2021-2022 Fecha de cumplimentación: JULIO 2022 (abarca acciones incluido junio) Página 3 de 4 Responsable: Directora/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

2.2.1. Realización de tutorías	
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	
2.4 Extensión universitaria	
2.4.1. <i>Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</i>	Inclusión de Matrícula superreducida especial en las becas de los Curso de Verano 2022.
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 = 0 (las dos nuevas mejoras pertenecen a procesos que ya fueron computados en el primer informe de seguimiento)

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. <i>Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión</i>	
3.2.2 <i>Protección de datos personales</i>	
3.2.3 <i>Revisión y mejora del sistema de calidad</i>	
- Gestión de procesos	
- Autoevaluación y Plan Mejora	
- Carta de servicios	
- Revisión del sistema por dirección	
- Auditorías internas	Actualización del proceso a los requisitos de la Guía del Nivel III
- No conformidades	Actualización del proceso a los requisitos de la Guía del Nivel III
3.2.4. Conocimiento e innovación	
3.3 Tecnología de información y comunicación	
3.3.1 <i>Tecnología y web</i>	Renovación de los equipos audiovisuales del Salón de Actos de Palma

TOTAL DE PROCESOS = 6

PROCESOS CON MEJORAS = 2

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
4.1 Recursos generales	
4.1.1 <i>Compras</i>	Adquisición de nueva maquinaria de climatización para el aula de Menorca.
4.1.2. <i>Gestión presupuestaria</i>	
4.1.3 Mantenimiento, equipos e	

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 6 V.: 1 OCTUBRE 2021 Curso: 2021-2022 Fecha de cumplimentación: JULIO 2022 (abarca acciones incluido junio) Página 4 de 4 Responsable: Directora/ C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD		3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad

instalaciones	
4.2. Recursos Académicos	
4.2.1. Biblioteca	Actualización del documento <u>NORMAS BIBLIOTECA CA UNED-BALEARES 2022</u>
4.2.2. Librería	

TOTAL DE PROCESOS = 5

PROCESOS CON MEJORAS = 2

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>	
5.2 Implicación de las personas	
5.2.1 <u>Participación</u>	Puesta en marcha de un Equipo de mejora para revisar el proceso 3.3.1 Tecnología y web , con las personas implicadas en el mismo.
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>	

TOTAL DE PROCESOS = 10

PROCESOS CON MEJORAS = 1

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**, ed.1 v.1 de septiembre de 2021, tras la adopción por parte del Centro de la **Directriz de identificación de procesos** del MVG.

Durante el segundo cuatrimestre, se han propuesto mejoras en 5 procesos más. Unidos estos a los 22 del primer cuatrimestre, dan un total de 27 procesos con mejoras de los 38 que se computan. Así, como resultado del curso 2021-2022, el Centro ha aplicado mejoras en el 71.05% de los procesos, y ha superado el objetivo propuesto en **3.2.3. Directriz de revisión del sistema de gestión por el equipo directivo**, ed6, v1, de octubre de 2021: 50 % de procesos con acciones de mejora (38 procesos identificados en Procesos y propietarios), que se adaptó al Nivel III.