

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 6 V.: 1 OCTUBRE 2021 Curso: 2022-2023 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2023 (abarca acciones incluido enero) 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: 2022-2023 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2023 (abarca acciones incluido enero) 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 septiembre a enero 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	ACTUALIZACIÓN página web con la inclusión del compromiso del centro con los ODS y el artículo publicado por la directora del Centro <i>Los ODS y la agenda 2030 aplicados al ámbito educativo universitario</i>
1.2 Difusión y relación externa	
<u>1.2.1 Imagen y difusión externa</u>	Diseño del logo del 45 aniversario de la creación del Centro de Palma.
<u>1.2.2. Alianzas y colaboraciones</u>	Creación en web de un apartado específico para la inclusión de los convenios vigentes.
<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	
2.1.2. <u>Acogida a nuevos estudiantes</u>	Cursos 0 en las modalidades presencial, on line en directo y en diferido (PGA)
2.1.3. Comunicación con estudiantes	

	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 6 V.: 1 OCTUBRE 2021 Curso: 2022-2023 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2023 (abarca acciones incluido enero) 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

2.1.4. Participación de estudiantes	
2.2 Enseñanza aprendizaje	
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	Nombramiento de un nuevo coordinador tras la convocatoria pública realizada en el segundo cuatrimestre de 2022.
2.4 Extensión universitaria	
2.4.1. <i>Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado</i>	Paso del proceso a año natural
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 = 3

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>	
3.2.2. <u>Protección de datos personales</u>	
3.2.3 <i>Revisión y mejora del sistema de calidad</i>	
- Autocomprobación	Adaptación a NIII
- Gestión de procesos	
- Autoevaluación y Plan Mejora	
- Carta de servicios	Versión 2 de la edición 9 de la Carta de Servicios
- Revisión del sistema por dirección	
- Auditorías internas	
- No conformidades	
3.2.4. Conocimiento e innovación	
3.2.5. Diseño y gestión de servicios	Adopción de este cambio aparecido en el MVG 4-5-22 y 29-8-22
3.3 Tecnología de información y comunicación	
3.3.1 <i>Tecnología y web</i>	Modificación de la página de horarios para hacerla más cómoda a los estudiantes. Simplificación de los documentos internos que rigen el proceso.

TOTAL DE PROCESOS = 6

PROCESOS CON MEJORAS = 4

4 RECURSOS MATERIALES	MEJORAS
------------------------------	----------------

 	REGISTRO O LISTA DE PROCESOS CON MEJORAS	RCGE Dtriz, Ed.: 6 V.: 1 OCTUBRE 2021 Curso: 2022-2023 Fecha de cumplimentación: FEBRERO 2023 (abarca acciones incluido enero) 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

4.1 Recursos generales	
4.1.1 Compras	
4.1.2. <u>Gestión presupuestaria</u>	
4.1.3 Mantenimiento, equipos e instalaciones	
4.2. Recursos Académicos	
4.2.1. Biblioteca	Coordinador de biblioteca
4.2.2. Librería	Paso del proceso a año natural

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	Creación de un nuevo apartado en la web: https://uned-illesbalears.net/calidad/concurso-provision-plazas-profesorado-tutor-ca-uned-illes-balears/
5.1.4. Acogida del personal	
5.1.5. <u>Salud laboral</u>	Adaptación del proceso al NIII
5.2 Implicación de las personas	
5.2.1 <u>Participación</u>	Equipo de Mejora para el proceso 3.3.1. Tecnología.
5.2.2 <u>Comunicación</u>	
5.2.3. Reconocimiento y promoción	Obsequiar a los PT que colaboran con el P. Guía del Centro con libros.
5.3 Desarrollo profesional	
5.3.1. Formación interna	
5.3.2 <u>Desempeño</u>	

TOTAL DE PROCESOS = 10

PROCESOS CON MEJORAS = 4

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.2 de noviembre de 2022, tras la adopción por parte del Centro de la **Directriz de identificación de procesos** del MVG.

De los 38 procesos, el Centro ha propuesto mejoras durante el primer cuatrimestre en 16, es decir, en el 42.10% de los procesos.