

# Informe definitivo de certificación del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión de Centros Asociados de la UNED SGICG-CA (Nivel 1)

**Nº de certificación:** 015-I-01-C/2016  
**Emisión del certificado:** 7 de octubre de 2016  
**Periodo de vigencia:** 3 años

**Centro asociado:** Las Palmas de G.C.  
**Web:** [www.unedgc.org](http://www.unedgc.org)  
**Alcance (sedes auditadas):** Las Palmas



Con fecha 30-9-2016 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado Las Palmas de G.C. asignado al efecto por la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" ha formulado y aprobado su informe definitivo de Certificación.

## VALORACIÓN DE LOS MACROPROCESOS

El Comité de Certificación, una vez analizado el informe de auditoría funcional, elaborado por la Comisión de Evaluación y los documentos verificados, así como los escritos procedentes presentado por el Centro, conforme a los criterios descritos en el proceso público de certificación emite una valoración definitiva **Favorable**, otorgando las siguientes valoraciones específicas a cada uno de los macroprocesos del SGICG-CA del Centro (Nivel 1).

Macroprocesos	Valoración
1.-Planificación y liderazgo	Suficiente
2.-Difusión y relación externa	Suficiente
3.-Relación con estudiantes	Suficiente
4.-Enseñanza aprendizaje	Suficiente
5.-Extensión universitaria	Suficiente
6.-Estructura y análisis de la calidad	Suficiente
7.-Tecnología de información y comunicación	Suficiente
8.-Recursos materiales	Suficiente
9.-Personal	Suficiente
10.-Organización docente	Satisfactorio

## JUSTIFICACIÓN

La valoración del sistema de gestión se ha basado en el cumplimiento de las directrices presentadas por el Centro Asociado para cada uno de los procesos que figuran en la Guía del SGICG-CA (Nivel 1) y de los soportes de trabajo vinculados a ellas.

Tras el análisis de la información contrastada se aprecian las siguientes fortalezas, mejoras necesarias y mejoras recomendables.

### Puntos fuertes

#### 3.1.1 - Organización docente

El centro dispone de un sistema de control tutorial por encima los requisitos estipulados en el punto 3.1. de la Guía del Sistema Básico de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados (SIGCG-CA) Organización Docente. El sistema consta de un control detallado de la actividad tutorial y recuperación de los horarios incumplidos por los tutores/as, mediante un registro automatizado, un posterior informe realizado por Dirección y una consecuente recuperación. Todo ello comunicado a los implicados (tanto tutor como estudiante) vía telemática.

### No conformidades

No se aprecian actualmente no conformidades en los procesos auditados de la certificación del SGICG-CA.

### Áreas de mejora

### 1.1.2 - Plan de gestión

Aunque el Centro dispone del Plan de Gestión Anual con la mayoría de objetivos cuantificados, además de acciones y responsables, sería conveniente que dicho Plan de Gestión Anual tuviese todos los objetivos medibles de forma explícita con el fin de facilitar la valoración de resultados en los plazos establecidos.

### 1.1.3 - Liderazgo

Aunque el Centro dispone de una directriz de gestión del liderazgo con objetivos globales y un modelo explícito de competencias de liderazgo, sería conveniente realizar una reflexión sobre la idoneidad de establecer objetivos individuales de competencias de liderazgo con el fin de diferenciar las competencias en función de los diferentes roles de los líderes. Así mismo, se recomienda incluir los objetivos de liderazgo en el documento de evaluación de líderes de forma que permita al Centro valorar posteriores modificaciones vinculadas a dicha evaluación. Estos temas se valorarán especialmente en la auditoría de mantenimiento.

### 2.1.4 - Participación de estudiantes

Aunque el Centro dispone de un buzón de sugerencias físico, las sugerencias de los estudiantes se recogen principalmente de manera verbal. Sería recomendable recoger estas sugerencias en un soporte que permita su registro y cotejo con el fin de facilitar su seguimiento y resolución.

### 2.1.4 - Participación de estudiantes

Aunque el Centro notifica el Plan de Mejora de Estudiantes a los Delegados/as de Estudiantes, sería conveniente que realizara también una comunicación más directa a los estudiantes dado que en dicho Plan pueden aparecer decisiones de los responsables del Centro relacionadas con sus valoraciones y sugerencias. Lo mismo se podría hacer con la campaña de recogida de opiniones de estudiantes cuya comunicación inicial parte de la Sede Central de la UNED.

### 3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Aunque el Centro ha establecido compromisos en la Carta de Servicios, que están relacionados con distintas actividades y servicios del centro, sería aconsejable que se llevara a cabo una revisión de los mismos a fin de que puedan ser medidos y valorados, todos ellos, de una forma cuantitativa.

### 3.3.1 - Tecnología

Aunque el Centro dispone de un sistema de mantenimiento tecnológico correctivo y un registro de acciones realizadas, la comunicación se realiza de modo verbal por lo que sería recomendable la creación de un registro en el que también consten las actuaciones de mantenimiento solicitadas y fecha para poder valorar la cobertura y rapidez de su solución.

### 4.1.3 - Mantenimiento, equipos e instalaciones

Aunque el Centro disponga de un Plan de mantenimiento preventivo propio, sería conveniente disponer de información sobre el cumplimiento de revisiones obligatorias de aquellos equipos e instalaciones cuya responsabilidad legal puede ser de otra institución pero

cuya repercusión funcional afecta a los usuarios de los servicios que ofrece el Centro Asociado, como el ascensor por ejemplo.

### 5.1.5 - Salud laboral

Aunque el Centro dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales facilitado por la Mutua y comunicado a cada interesado de manera verbal, sería interesante que dicha comunicación estuviera registrada con el fin de asegurar que las personas han accedido a ella y no desconocen los riesgos y medidas propias de su puesto de trabajo.

#### 5.2.1 - Participación

Aunque se presenta un Modelo de sugerencia interna de personal, sería recomendable que con el proyecto que está llevando a cabo el Centro de creación de la Página Web se estableciera un registro de entradas y salidas de las sugerencias con el fin de facilitar su análisis y seguimiento.

#### 5.2.2 - Comunicación

Aunque la comunicación interna del Centro se realiza por medio de dos vías (verbal y email), sería recomendable la creación de un modelo completo de comunicación interna donde quedase constancia de todos los mecanismos existentes de comunicación interna (verbal, email, tableros, web, reuniones informativas, notificaciones, publicaciones, intranet, informes, plataformas, foros virtuales, BICI, registros, etc...) con el fin de plantear la idoneidad y eficacia de cada canal de comunicación.

#### 5.3.1 - Formación

Aunque el Centro cuenta con un plan de formación, sería recomendable elaborar dicha planificación en función de las demandas registradas del personal donde figuren sus propias sugerencias sobre necesidades o preferencias formativas, así como de las necesidades formativas que surjan de los objetivos y acciones del Plan de Gestión anual.

#### 5.3.2 - Desempeño

Aunque el Centro tiene definido un nuevo sistema de evaluación del desempeño del PAS, se recomienda que realice acciones encaminadas a la ejecución del sistema, en el tiempo que considere, de forma que le permita gestionar de forma sistemática dicha evaluación de desempeño. Este tema se analizará con detalle durante la auditoría de mantenimiento.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA

Tras las auditorías realizadas por la Comisión de Evaluación asignada al efecto, se ha observado una aplicación adecuada y acorde con los requisitos del SGICG-CA (Nivel 1), en todos los procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 1 área de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (Nivel 1).

No se ha identificado ningún incumplimiento de suficiente entidad como para ser calificado de No Conformidad.

Se han identificado, asimismo, 1 Punto Fuerte y 12 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

## PROPUESTA

Como consecuencia de la información anterior la propuesta de certificación es **Favorable**.

El mantenimiento de la certificación durante el periodo de vigencia conlleva la realización de una auditoría de los procesos dinamizadores del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (Nivel 1), así como de la valoración de la eficacia de las acciones correctoras, si las hubo, durante el proceso de Certificación, y de las mejoras voluntarias relacionadas con las principales áreas de mejora.

En Tudela, a 7 de octubre de 2016

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui

Ana Isabel Martínez Guerras

Comité - Vocal

Comité - Vocal