

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

Nº de certificación: 069-I-01-C/2012
Emisión del certificado: 27-1-2014
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: UNED Motril
Web: www.uned.es
Alcance (sedes auditadas): Motril



Con fecha 14-9-2015 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Motril asignado al efecto por la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" ha formulado y aprobado su informe definitivo de mantenimiento de la certificación.

Justificación

Descripción resumida de la valoración global de mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad, señalando los elementos más destacables.

Puntos fuertes

El COIE ha puesto en marcha un proceso de evaluación y mejora de la satisfacción de los usuarios, llevado a cabo en el año 2015. Esta actividad se realiza más allá de los requisitos básicos del sistema de Garantía de Calidad (nivel I).

El Centro Asociado ha desarrollado una aplicación propia que le permite la gestión del inventario y del mantenimiento correctivo asociado a los equipos tecnológicos.

El Centro hace pública la información más relevante de su sistema de calidad en la web (Carta de servicios, registro de carta de servicios, plan de actuación, memoria anual...). Se aprecia que los principales procesos se revisan de forma periódica y que se han incorporado mejoras voluntarias, evidenciando el interés del Centro por la calidad y mejora continua.

No conformidades

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

Áreas de mejora

Aunque el Centro ha realizado mejoras en los Planes de Actuación, podría ser interesante unificar en un único documento la planificación anual que podría servir para la presentación en el Patronato u órgano colegiado titular, en el que se detallen los objetivos medibles a alcanzar por el Centro, las acciones alineadas a dichos objetivos, los plazos, los responsables, los costes y el seguimiento de los resultados. Sería conveniente, así mismo, discriminar los objetivos de las acciones incluidas en el Plan de Actuación resumen atendiendo a las cualidades propias de cada uno de los conceptos, así como utilizar indicadores que sean completamente representativos de los objetivos establecidos.

Aunque existe un plan de liderazgo, con diagnóstico realizado en el año 2013 y revisión de acciones realizadas en el año 2014 y 2015, sería conveniente realizar una nueva evaluación de liderazgo aclarando la relación entre el diagnóstico, los objetivos marcados y las acciones a desarrollar. El Centro ha realizado mejoras respecto al Plan de Liderazgo, siendo oportuno que todas las acciones estén alineadas sus correspondientes objetivos. La evolución de la gestión del liderazgo será objeto de seguimiento especial en las auditorías de mantenimiento.

Aunque se observa la actualización del mapa de procesos y el documento de procesos y propietarios por comparación con la edición anterior, sería conveniente que todos los documentos que forman parte del Sistema de Calidad del Centro incluyan la edición, el autor y fecha de entrada en vigor. Además se debería actualizar esta documentación en la página web cuando el Centro estime su visibilidad pública.

Aunque el centro adjunta documento de Registro de Cumplimiento de compromisos de la carta de servicios, el mismo debería contemplar la evaluación de todos los compromisos incluidos en la carta de servicios así como las acciones posteriores llevadas a cabo a raíz de esta valoración.

Aunque el Centro ha realizado mejoras en la evaluación de desempeño del PAS, sería aconsejable utilizar algún modelo de evaluación de competencias de puestos, con objetivos medibles, como por ejemplo el utilizado por la Sede Central de la UNED, para aplicarla a cada miembro de la plantilla del PAS, en lugar de evaluaciones asociadas a indicadores de rendimiento de los procesos.

Aunque el Centro Asociado ha desarrollado una aplicación para la gestión del inventario tecnológico y su mantenimiento correctivo, sería conveniente el ampliar su uso al mantenimiento preventivo de todo el inventario (instalaciones y tecnológico)

Análisis de la información presentada

Tras las auditorías realizadas por la Comisión de Evaluación asignada al efecto, se ha observado que el centro cumple con todos los

requisitos establecidos para el mantenimiento de la Certificación del SGICG-CA.

Se han identificado, asimismo, 3 Puntos Fuertes y 6 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

Además ha realizado mejoras voluntarias que muestran su cultura de calidad y la orientación hacia el desarrollo de su sistema de gestión.

Propuesta

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

En Tudela, a 14 de septiembre de 2015

Firmado

Luis Fernández Rodríguez
Comité - Presidente

José Manuel Ortega Muruzábal
Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui
Comité - Vocal

Mar Arranz Peña
Comité - Vocal