



**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 058-I-01-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 1 de diciembre de 2022
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

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: 058-I-01-C/2022
Emisión del certificado: 1 de diciembre de 2022
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: Cartagena
Web: www.unedcartagena.net
Alcance (sedes auditadas): Cartagena



		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 058-I-01-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 1 de diciembre de 2022 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Con fecha 19-11-2022 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado Cartagena 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 el escrito de alegaciones al informe provisional de certificación presentado por el Centro (si lo hubiera), 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
Planificación y liderazgo (1.1)	Suficiente
Difusión y relación externa (1.2)	Suficiente
Relación con estudiantes (2.1)	Suficiente
Enseñanza aprendizaje (2.2 - 2.3)	Satisfactorio
Extensión universitaria (2.4)	Suficiente
Organización docente (3.1)	Suficiente
Estructura y análisis de la calidad (3.2)	Suficiente
Tecnología de información y comunicación (3.3)	Suficiente
Recursos materiales (4)	Satisfactorio
Personal (5)	Suficiente

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

2.2.1 - Realización de tutorías

Título: Control de realización de planes de acción tutorial en UNED Cartagena

Enfoque: La realización del plan de acción tutorial por parte del profesorado tutor la recoge el Centro Asociado en la directriz de "Normativa de la tutoría docente". Se facilita su ejecución, comunicación y control a través del diseño de un formulario de Microsoft Forms donde cada tutor/a rellena la información de sus materias.

Despliegue: El tutor/a rellena la información en Akademos Web, sube el pdf de Akademos Web y se carga en Forms. Incluye el nombre de la asignatura, su planificación (carga de archivo), aceptación de la política de privacidad y confirmación por correo electrónico de las respuestas. Llega al Centro Asociado y también llega directamente al estudiante.

Evaluación y revisión: El Centro Asociado sabe cuando el profesorado tutor cubre el formulario y lo revisa para su control.

Resultados: Se asegura que el plan de acción tutorial se comunica a los estudiantes. Además, la satisfacción de los estudiantes con el

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 058-I-01-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 1 de diciembre de 2022 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

plan de trabajo establecido por los tutores/as es de 84,5 sobre 100 (curso 2021 - 2022), situándose una décima por encima de la media de la red de centros asociados de la UNED.

3.2.4 - Conocimiento y buenas prácticas

Título: Buenas prácticas compartidas por UNED Cartagena

Enfoque: El Centro Asociado publica periódicamente buenas prácticas en qBenchmark, compartiendolas con otros centros asociados de la UNED.

Despliegue: En 2012 y 2021 ha publicado dos buenas prácticas.

Evaluación y revisión: Las prácticas han sido validadas por el Comité de Calidad de Centros Asociados.

Resultados: La edición de las buenas prácticas ha permitido al Centro Asociado formar parte del grupo de buenas prácticas en la red UNED y cumplir un requisito para su presentación al proceso de certificación del SGICG-CA.

4.1.3 - Mantenimiento de equipos e instalaciones

Título: Control de mantenimiento preventivo y correctivo en UNED Cartagena

Enfoque: Tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo se realizan a través de empresas externas contratadas para tal fin, por lo que es importante mantener un control detallado y sistemático de sus intervenciones. El Centro Asociado recoge la gestión del mantenimiento en una directriz específica.

El mantenimiento preventivo se plantea a través de registros de planificación periódica (cuadro de mantenimiento preventivo anual) y el mantenimiento correctivo se gestiona con un formulario creado en Microsoft Forms que se utiliza para notificar las incidencias.

Despliegue: La organización planificada, registrada y comunicada facilita el cumplimiento de las acciones de mantenimiento y su control.

Para el mantenimiento preventivo, a principios de año, se reúnen con las empresas y se hace una revisión del cuadro completo para programar todos los servicios de mantenimiento necesarios. En el mantenimiento correctivo, las incidencias se envían a la empresa subcontratada y esta responde enviando notificación del arreglo y fotos de la reparación.

Evaluación y revisión: La información se transmite por parte de las empresas para su revisión en el Centro Asociado por parte del equipo directivo.

En el mantenimiento preventivo, se anota la información a medida que se van realizando. En el mantenimiento correctivo, todo el proceso queda registrado en el formulario de Microsoft Forms.

Resultados: Los resultados se consideran positivos. Por ejemplo, todas las actuaciones de mantenimiento preventivo se han cumplido en 2021. El proceso de mantenimiento correctivo es completo, está sistematizado y registrado de modo exhaustivo. Además la satisfacción del profesorado tutor con las instalaciones se sitúa en el curso 2021 - 2022 en un 85,6 de media.

4.1.3 - Mantenimiento de equipos e instalaciones

Título: Ecoauditoría y objetivos de medioambiente en UNED Cartagena

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 058-I-01-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 1 de diciembre de 2022 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Enfoque: Se constituye una comisión de medioambiente que es un órgano interno de carácter informativo y consultivo, abierto a la escucha y a la participación de toda la comunidad universitaria. Tiene diversas funciones, como:

- Conocer y orientar la política de medioambiente, así como revisar y proponer su modificación si procede. Identificar y evaluar los aspectos medioambientales.
- Conocer y orientar los objetivos en materia de medioambiente del Centro.
- Poner en marcha procedimientos y mecanismos que permitan alcanzar los objetivos y rendir cuentas de sus avances.
- Identificar y evaluar los requisitos legales de aplicación en materia medioambiental

Ha establecido una política ambiental y de consumo responsable, criterios de valoración medioambiental y mecanismos para el cumplimiento de las políticas ambientales, que sirven como referencia para la toma de decisiones.

Despliegue: El proceso de ecoauditoría comienza con una encuesta que se pasa al personal del centro. Recoge aspectos sobre sensibilización ambiental, papel, plástico, agua, luz, energía, transporte e información. Posteriormente, se reúne la comisión ambiental y se acuerdan los objetivos ambientales para el centro (ahorro energético, productos de limpieza,...). Comunican las propuestas en la reunión del PAS y en espacios públicos, cuando procede

Evaluación y revisión: La comisión ambiental se reúne al menos una vez al año, principalmente al acabar el curso académico, donde revisa y evalúa la política seguida y propone las mejoras a realizar de cara al siguiente curso. Se realiza acta de la reunión.

Resultados: durante el curso académico 2021 - 2022, la satisfacción del PAS con las actuaciones de tipo medioambiental que se llevan a cabo en el Centro Asociado ha sido de 72 sobre 100, superando la media de los centros asociados de la UNED. La valoración de la cultura ambiental por parte del profesorado tutor fué de 81,6 sobre 100.

No conformidades

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

Áreas de mejora

2.1.4 - Participación de estudiantes y otros clientes

El Centro Asociado dispone de un plan de mejora de atención a los estudiantes, que tiene por objeto "mejorar los aspectos que mantienen su puntuación por debajo de la media". En este sentido, sería recomendable que indicasen qué ítems en concreto desean mejorar y en cuánto se han propuesto incrementar la puntuación de dichos ítems, con el fin de reflexionar sobre la fuerza de las acciones de mejora en relación con el impacto esperado en los resultados.

Hay que tener en cuenta que el plan de mejora puede beber de distintas fuentes, además del cuestionario de opinión de los estudiantes, como son el contacto diario, las reuniones con los representantes de estudiantes, las incidencias detectadas, quejas y sugerencias, etc.

Además, el contenido del plan de mejora debería organizar su contenido incluyendo, además de acciones concretas, plazos y responsables, en un formato que permita llevar a cabo el seguimiento del mismo y poder compartirlo con las personas o colectivos interesados.

El plan de mejora de atención a estudiantes es uno de los temas que se mira con especial interés durante la auditoría de mantenimiento.

5.2.1 - Participación

Aunque el Centro Asociado tiene definido un plan de mejora de atención a personas donde ha identificado cuestiones mejorables relacionadas con los cuestionarios de opinión de tutores y PAS, así como del sistema de recogida de información de ambos colectivos, sería importante definir, con claridad, las acciones concretas a realizar orientadas a mejorar el resultado de los ítems seleccionados como mejorables, con el fin de poder impactar en los mismos y comprobar la eficacia de las medidas a través de su evolución.

Hay que tener en cuenta que el plan de mejora puede beber de distintas fuentes, además de los cuestionarios de opinión, como son el contacto diario, las reuniones con los colectivos, las opiniones de los representantes de dichos colectivos, las quejas y sugerencias, etc.

Además, el contenido del plan de mejora, como planificación que es, debería organizar su contenido incluyendo, además de acciones concretas para cada colectivo, plazos y responsables, siendo recomendable la reflexión sobre los objetivos a conseguir, ya que estos modulan las acciones a realizar.

El plan de mejora de atención a personas es un documento vivo a lo largo del tiempo y uno de los temas que se mira con especial interés en 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 3 áreas 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, 4 Puntos Fuertes y 2 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

UNED Cartagena ha logrado la certificación del SGICG-CA (nivel 1) y de su Carta de Servicios por el impulso del equipo directivo y con la contribución y profesionalidad de las personas que trabajan en el Centro Asociado. El control y mejora de los procesos que considera relevantes permite asegurar su correcto funcionamiento y evolución.

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 1 de diciembre de 2022

Firmado



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 058-I-01-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 1 de diciembre de 2022
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ana Isabel Martínez Guerras

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal