

UNED

**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

• Exp: 021-I-02-C
• Ed. Guía: ed8.v2
• Nivel 1
• Fecha: 9 de junio de 2021
• 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: 021-I-02-C/2021
Emisión del certificado: 9 de junio de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: UNED Mérida
Web: www.unedmerida.com
Alcance (sedes auditadas): Mérida



		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 021-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 9 de junio de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Con fecha 27-5-2021 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Mérida 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)	Satisfactorio
Enseñanza aprendizaje (2.2 - 2.3)	Suficiente
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)	Satisfactorio
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

2.13 - Comunicación con estudiantes

Título: Sistema de ayuda al usuario de UNED Mérida (SAU)

Enfoque: El SAU es un recurso destinado a proporcionar información y apoyo relacionado con los servicios que ofrece el Centro Asociado a los estudiantes, profesorado y personas interesadas. Forma parte del Plan de Información al estudiante y contiene dos elementos complementarios:

- 1.- Sistema de seguimiento de problemas y consultas, que ofrece la posibilidad, por parte de los usuarios, de generar un ticket, en el cual exponer su duda, queja o sugerencia.
- 2.- Sistema de Base del Conocimiento, en el cual se recogen manuales, artículos de problemas o preguntas habituales que puedan tener los alumnos, profesores tutores o el PAS del Centro, siendo resueltos en la propia plataforma e incorporando un histórico actualizado de cuestiones resueltas.

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 021-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 9 de junio de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

En la Carta de Servicios del Centro Asociado se incluye el compromiso público de realizar un *-seguimiento completo y respuesta, en un plazo máximo de 72 horas, a las incidencias de estudiantes, tutores y demás usuarios del sistema de ayuda al usuario-*.

Despliegue: Cada uno de los dos sistemas tiene su propia dinámica.

En el sistema de seguimiento de problemas, las consultas pasan a los distintos departamentos correspondientes a su consulta. El usuario de esta manera tiene la posibilidad de saber quién está gestionando su consulta y las actuaciones que se están llevando a cabo. Participan los Departamentos de dirección, secretaría, administración, informática, biblioteca, distribución, contabilidad, extensión y aula de Badajoz.

El sistema de ticket permite que un ticket pase a formar parte del sistema de Base del Conocimiento, para que así quede constancia para futuras consultas. El sistema de generación de tickets avisa automáticamente al responsable de la incidencia para poder subsanarla. Es gestionado por los Servicios Informáticos del Centro Asociado.

El Sistema de Base de conocimiento está agrupado por categorías (ejemplo, matrícula, exámenes, extensión universitaria, videoconferencias, etc.) y se facilita el acceso a contenidos a través de un buscador web.

Está ubicado en la página web del Centro Asociado <http://ayuda-usuario.unedmerida.com/>

Evaluación y revisión: Se mantiene un registro de control de datos que incluye, para cada categoría, los tickets abiertos, respondidos y resueltos, así como el tiempo dedicado. También se obtiene información por meses.

En el sistema de tickets, se ofrece un seguimiento completo, en tiempo real, de incidencias de estudiantes, tutores y cualesquiera otros usuarios; así mismo, se realiza una revisión anual del compromiso público establecido en la Carta de Servicios, tomando constancia en el registro de compromisos públicos de la misma. También se analiza la satisfacción de los estudiantes con el servicio administrativo de la encuesta anual que pasa la Sede Central de la UNED.

El sistema, como prueba de su flexibilidad y dinamismo, está abierto a posibles mejoras, tanto en la programación como en su diseño, a fin de que la experiencia de usuario se torne mejor y más satisfactoria.

Resultados: Desde 2018, todos los implicados tienen conocimiento del plazo máximo para la resolución de tickets (72 horas). La satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos del Centro Asociado viene siendo superior a la media del Campus desde 2017.

3.3.1 - Gestión Tecnología

Título: Plan de tecnología de UNED Mérida

Enfoque: Dado que dentro de las líneas estratégicas del Centro Asociado está seleccionada la tecnología, se dispone de un sistema integral de gestión tecnológica que incluye una directriz REDER de gestión, un plan TIC y dos sistemas tecnológicos principales, uno de ayuda al usuario y otro de control del inventario.

El programa de ayuda al usuario permite el acceso a información y apoyo relacionado con los servicios del Centro Asociado a los estudiantes, profesorado y personas interesadas. Incluye un sistema de tickets de problemas y consultas y una base abierta de conocimiento segmentada por categorías de temas resueltos.

El programa de control de inventario posibilita el inventariado de activos tales como consumibles –cartuchos de tóner- y equipos informáticos – computadores, monitores, impresoras...-, software, dispositivos de red, o cualesquiera otros –altavoces, amplificadores, cañones, de proyección, etc.-, y mobiliario. Así mismo, permite la resolución de peticiones e incidencias TIC, así como a la disponibilidad de estadísticas e informes de gestión.

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 021-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 9 de junio de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Uno de los compromisos del Centro Asociado es atender las incidencias de mantenimiento TIC, de forma permanente, durante el horario de impartición de tutorías a través de <http://ayuda-tic.unedmerida.com>.

Despliegue: Anualmente se recogen las necesidades del PAS y las demandas de estudiantes y tutores a través de un formulario web. A partir de ahí, se determinan las necesidades urgentes y se desarrolla el plan anual de tecnología, con criterios de adquisición, metodología, evaluación y previsión.

De forma paralela, el parque TIC cuenta con un sistema de seguridad informática orientada a generación de copias de seguridad, control de suministro eléctrico, acceso de usuarios, etiquetas QR code y mantenimiento TIC.

Durante el horario de tutorías siempre hay presente personal del departamento solucionar dichas incidencias. (17h a 22h).

Evaluación y revisión: Se utiliza un aplicativo para llevar el control del inventario tecnológico para saber en todo momento con que recursos se cuenta y un registro de mantenimiento TIC que incluye incidencia, prioridad, solicitante y estado de solución.

Además, se evalúa anualmente el cumplimiento del compromiso público con el servicio tecnológico y se analiza el resultado de la encuesta bienal al personal que trabaja en el Centro asociado.

Resultados: El cumplimiento del compromiso ha sido del 100% desde 2018 y la satisfacción con los medios tecnológicos, del profesorado tutor y del PAS, es superior a la media del Campus desde 2018.

4.2.1 - Biblioteca

Título: Dinamización cultural desde la biblioteca de UNED Mérida

Enfoque: Uno de los objetivos de la Biblioteca se centra en promover actividades culturales en su entorno dado que reconoce que *-los sistemas bibliotecarios avanzados presentan a las bibliotecas universitarias como entornos más sociales y de estudio, que, como lugares destinados a la búsqueda de información-*.

Dado que la trascendencia de este servicio va más allá de la disposición del fondo bibliográfico y la atención personalizada a los estudiantes, que se realiza habitualmente, se ha elaborado una directriz REDER de gestión de la Biblioteca y un Plan de Acción y Mejora de la misma que contempla objetivos, acciones, responsables, fechas, medios, adquisición de fondos, cronograma e indicadores.

Despliegue: Desde este servicio se impulsan diversas actividades, tanto formativas como culturales.

-Organización, preparación y publicitación de los cursos que se realizarán desde la biblioteca e impartir sus contenidos, como cursos de Extensión Universitaria, cursos de formación al alumnado para el uso de la biblioteca,

-Organización y difusión de las actividades culturales, como exposiciones (ejemplo, *mujeres viajeras, las pequeñas cosas, etc.*), día del libro (ejemplo, *libros por comida, micro abierto*), editar relatos de todas las ediciones del Premio de Narración Breve UNED-Mérida, así como la presentación del libro con la asistencia de algunos de los ganadores, información del Blog propio, etc.

Evaluación y revisión: Además del registro habitual de actividades de Extensión Universitaria generadas desde la Biblioteca, la responsable de la misma realiza una revisión semestral del Plan de Biblioteca con la dirección del Centro Asociado, así como del cuestionario de satisfacción de estudiantes que promueve la sede Central de la UNED.

Resultados: El objetivo de promover, al menos, tres actividades culturales externas, se ha cumplido en 2020. La satisfacción de los estudiantes con la biblioteca muestra, desde 2017, unos resultados superiores a la media del Campus.

No conformidades

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

Áreas de mejora

1.1.3 - Liderazgo

Aunque el Centro Asociado tiene establecida la gestión del liderazgo, el cambio de dirección conlleva la actualización de retos, prioridades y asignaciones, por lo que es importante retomar la evaluación y desarrollo de los líderes actuales con el fin de sistematizar la eficacia en la gestión y el impulso del servicio universitario en la zona.

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, 3 Puntos Fuertes y 1 Área de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

La certificación del nivel de calidad en la gestión, obtenida por UNED Mérida, ha sido posible gracias al impulso del equipo directivo y a la profesionalidad de las personas que trabajan en el Centro Asociado.

Es importante mantener la sistemática lograda en la gestión de los sistemas de trabajo, el realismo en la propuesta y medición de los objetivos y la iniciativa de los responsables para aportar valor a los servicios ofrecidos, como se está realizando en la actualidad.

Animamos al Centro Asociado a seguir en la senda de la gestión excelente que permite consolidar el presente y avanzar hacia el futuro.

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 9 de junio de 2021

Firmado



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 021-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 9 de junio de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

Comité - Presidente

Comité - Secretario

M^a Elvira Larios Fuertes

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal

