

**UNED**

**Cátedra  
de Calidad**  
Ciudad de Tudela



Gobierno  
de Navarra



Ayuntamiento  
de Tudela

## INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 071-II-02-C
- Ed. Guía: ed2.v2
- Nivel 2
- Fecha: 11 de diciembre de 2020
- 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 2)

**Nº de certificación:** 071-II-02-C/2020  
**Emisión del certificado:** 11 de diciembre de 2020  
**Periodo de vigencia:** 4 años

**Centro asociado:** UNED Lugo  
**Web:** [www.lugo.uned.es](http://www.lugo.uned.es)  
**Alcance (sedes auditadas):** Lugo, Aula Foz, Aula Monforte de Lemos y Aula Viveiro

2Qsc+QkX0GTPhQaqHplW



		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	<b>INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 071-II-02-C</li> <li>• Ed. Guía: ed2.v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 11 de diciembre de 2020</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---	---	---

Con fecha 26-11-2020 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 2) para el Centro Asociado UNED Lugo 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 2).

Macroprocesos	Valoración
Planificación y liderazgo (1.1)	Satisfactorio
Difusión y relación externa (1.2)	Satisfactorio
Relación con estudiantes (2.1)	Suficiente
Enseñanza aprendizaje (2.2 - 2.3)	Suficiente
Extensión universitaria (2.4)	Satisfactorio
Organización docente (3.1)	Suficiente
Estructura y análisis de la calidad (3.2)	Satisfactorio
Tecnología de información y comunicación (3.3)	Suficiente
Recursos materiales (4)	Suficiente
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 2) 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

#### 1.1.2 - Plan de gestión

**Enfoque:** **Revisiones intermedias del Plan de Gestión Anual (PGA)** para ajustar decisiones durante el curso académico

**Despliegue:** En el Plan de Gestión Anual se plasman las principales líneas estratégicas y se incorporan los objetivos a cumplir anualmente por el Centro Asociado, así como las personas responsables de su coordinación y las fechas previstas para su consecución.

La directriz del PGA se ha transformado en un documento de trabajo al incorporar un cronograma de cumplimiento de acciones a lo largo del año. Todos los objetivos de gestión son medibles. El PGA es comunicado a los principales grupos de interés, incluida la Junta Rectora.

**Evaluación y revisión:** El PGA tiene una medición de los resultados y un seguimiento de la evolución de las acciones. Los grupos de interés participan en su revisión

**Resultados:** El nivel de logro de objetivos está en un rango alto (90% en 2019). La satisfacción del PAS con el conocimiento de objetivos

			<b>INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 071-II-02-C</li> <li>• Ed. Guía: ed2.v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 11 de diciembre de 2020</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---	---	---

mantiene una tendencia superior a la media del Campus (91% en 2019). Lo mismo ocurre con la satisfacción de tutores con el conocimiento de objetivos (81% en 2018).

#### 1.1.4 - Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

**Enfoque:** Desarrollo anual de tema relacionado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para contribuir a su avance desde el Centro Asociado UNED Lugo

**Despliegue:** Cada año se elige un tema relevante de los ODS, que tenga sentido en el entorno y se considere viable en el Centro Asociado. Se comunica a los principales grupos de interés y se buscan sinergias para poder desarrollarlo.

**Evaluación y revisión:** Como pueden ser temas diferentes cada año, el seguimiento se realiza, de forma integrada, a través de las áreas de trabajo habituales del Centro Asociado, como extensión Universitaria, planificación directiva, etc.

**Resultados:** Ejemplos de temas impulsados son la igualdad de género o el medio ambiente, los cuales han contribuido a la proyección social y responsable del Centro Asociado en la sociedad y a la sensibilización cultural de estudiantes, profesorado y PAS.

#### 1.2.1 - Imagen y difusión externa

**Enfoque:** Organización del plan de comunicación externa (PCE) para secuenciar y compatibilizar las diversas acciones a realizar.

**Despliegue:** El Centro establece objetivos de comunicación externa en el Plan de Gestión anual y dispone de un plan de comunicación externa de forma planificada.

Existe un cronograma de acciones, que integra diversas modalidades de comunicación externa, en el que se contempla la matrícula. Las acciones previstas se adaptan para resolver nuevas situaciones, como la actual de restricciones por COVID, en la que se ha preparado una Jornada virtual de puertas abiertas y difusión en redes sociales.

Así mismo, se ha generado un Manual de Comunicación, protocolo e imagen, así como un portal de transparencia y se ha designado a una persona para coordinar la función de comunicación externa.

**Evaluación y revisión:** El cronograma de acciones se revisa periódicamente por parte de la persona que coordina el proceso, transmitiendo el estado al equipo directivo.

**Resultados:** Los objetivos de comunicación externa del PGA se han cumplido en 2019 (incremento del 2% en usuarios de redes sociales). Se han integrado y desplegado más de siete modalidades de comunicación externa. La satisfacción de los estudiantes con la web del Centro Asociado mantiene una tendencia superior a la media del Campus (83% en 2020).

#### 1.2.2 - Alianzas y colaboraciones

**Enfoque:** Nuevos convenios para el desarrollo de proyectos que tienen impacto social

**Despliegue:** El Centro Asociado ha suscrito diferentes convenios de colaboración con entidades de su entorno acorde con su estrategia. Además de la colaboración educativa, el Centro ha identificado asociaciones e instituciones aliadas con las que desarrolla proyectos culturales y de protección del medio ambiente (Proyecto Naturalmente), conforme a su PGA, disponible en su web, en el que establece un objetivo de gestión de nuevas sinergias a través de la *búsqueda y acuerdo con organizaciones que aporten valor para el Centro (Directora)*.

			<b>INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 071-II-02-C</li> <li>• Ed. Guía: ed2.v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 11 de diciembre de 2020</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---	---	---

Evaluación y revisión: El seguimiento de nuevos convenios está incluido en el seguimiento del PGA

Resultados: Cumplimiento de objetivos de nuevos convenios establecidos en el PGA (dos en 2019). Crecimiento anual sostenido de convenios de colaboración

#### 2.4.1 - Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado

Enfoque: Encuestas de elaboración propia para Extensión Universitaria

Despliegue: El Centro Asociado incluye, en el Plan de Gestión anual, objetivos de control de calidad de las actividades de Extensión Universitaria a través de la valoración de su satisfacción.

Ha creado encuestas propias en Google Docs para medir la satisfacción en sus actividades de extensión universitaria; utiliza estos datos (valoración de ponentes, horarios...) para mejorar la gestión de las actividades y alcanzar el objetivo del PGA.

Evaluación y revisión: Se valoran todas las puntuaciones que los estudiantes dan a los cursos de extensión para observar la satisfacción general.

Se otorga especial relevancia a la calidad de los ponentes y la satisfacción de los alumnos con ellos, para así poder actuar en consecuencia y por tanto centrarse en este tipo de cursos.

Resultados: Se ha producido un incremento importante de la extensión universitaria y la satisfacción media se ha podido mantener en un nivel alto (4,5 sobre 5). Así mismo, la satisfacción de los estudiantes con la oferta de Extensión Universitaria mantienen una tendencia superior a la media del Campus (84% en 2020).

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

Enfoque: UNED Lugo publica buenas prácticas en qBenchmark

Despliegue: De 2011 a 2018 ha publicado cuatro buenas prácticas. Dos de ellas centradas en la gestión de los estudiantes, una en los recursos económicos y otra en igualdad.

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 que comparte buenas prácticas en la red UNED y cumplir un requisito para su presentación al proceso de certificación del SGICG-CA. En 2020 ha logrado un premio nacional de buenas prácticas de gestión del Consejo Social de la UNED, así como la renovación del certificado de garantía interna de calidad en la Gestión (SGICG-CA, nivel 2, consolidación).

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

Enfoque: Adaptación y actualización de directrices como documentos de trabajo, con el fin de que la documentación del sistema de calidad sea de mayor utilidad.

Despliegue: Se han incorporado cronogramas de ejecución en aquellas directrices de gestión que deben planificarse u organizarse a lo largo del tiempo, como el plan de gestión anual, el plan de difusión de matrícula o la Carta de Servicios. Ello supone que las actuaciones y fechas deben estar actualizadas a cada situación para ser considerada como una referencia útil.

			<b>INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 071-II-02-C</li> <li>• Ed. Guía: ed2.v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 11 de diciembre de 2020</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---	---	---

Evaluación y revisión: La persona responsable de cada proceso de trabajo comprueba la idoneidad de los contenidos y los ajusta en función de cambios vigentes o indicaciones de los responsables.

Resultados: Existen directrices que ya están en la edición 6ª. La satisfacción del PAS en relación a las mejoras de sus procesos de trabajo es alta (97% en 2018), estando por encima de 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

#### 1.1.2 - Plan de gestión

El Centro Asociado trabaja anualmente, de forma especial, un tema específico relacionado con los Objetivos de Desarrollo sostenible. Sería interesante integrar esa iniciativa en el Plan de Gestión Anual (PGA), con el fin de sumar retos diferenciadores a los tradicionalmente importantes que se abordan cada año.

Esto puede extenderse a cualquier retos estratégico que aborde el Centro Asociado, puesto que el PGA representa la planificación de la Estrategia para cada año.

#### 3.3.1 - Gestión Tecnología

Aunque el Centro Asociado mantiene tiene un compromiso con la gestión tecnológica en su Carta de Servicios y también un control de incidencias tecnológicas, que lleva a cabo de forma sistemática, sería conveniente llevar a cabo un control similar en las aulas dependientes del Centro.

#### 5.1.3 - Selección y contratación

Aunque el Centro Asociado selecciona a sus profesores tutores sustitutos a través de curriculum y entrevista, sería conveniente valorar el uso, de forma completa, del baremo propio de las convocatorias de venia previsto por la Sede Central.

## 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 2), en todos los procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 4 áreas de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (Nivel 2).

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

Se han identificado, asimismo, 7 Puntos Fuertes y 3 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.



## INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

• Exp: 071-II-02-C  
• Ed. Guía: ed2.v2  
• Nivel 2  
• Fecha: 11 de diciembre de 2020  
• Autor: Ángel Minondo Urzainqui

### PROPUESTA

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

El éxito en la consolidación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión del Centro Asociado (SGICG-CA) se muestra, de forma clara, en la integración cotidiana de mecanismos de trabajo con alta autoexigencia de calidad en la gestión, en la planificación y revisión periódica de objetivos y resultados y en el desarrollo de iniciativas que van más allá de la actividad habitual de un Centro Asociado.

Esto ha sido posible por la determinación del equipo directivo y la implicación de las personas que trabajan en el Centro Asociado. Animamos a UNED Lugo a seguir actualizando y simplificando las herramientas de gestión y a desarrollar áreas estratégicas que aporten valor al Centro Asociado en su entorno.

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 2), 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 11 de diciembre de 2020

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Mar Arranz Peña

Comité - Presidente

Comité - Secretario

José Manuel Ortega Muruzábal

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal