



Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela



Gobierno  
de Navarra



Ayuntamiento  
de Tudela

## RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

• Exp: 069-I-02-M1  
• Ed. Guía: (nivel 1 implantación) Ed.  
7. v3  
• Nivel 1  
• Fecha: 12 de noviembre de 2020  
• Autor: Ángel Minondo Urzainqui

# 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-02-C/2018  
Emisión del certificado: 25-6-2018  
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: UNED Motril  
Web: [www.unedmotril.org](http://www.unedmotril.org)  
Alcance (sedes auditadas): Motril



	<b>RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 069-I-02-M1</li> <li>• Ed. Guía: (nivel 1 implantación) Ed. 7. v3</li> <li>• Nivel 1</li> <li>• Fecha: 12 de noviembre de 2020</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---

Con fecha 12-11-2020 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

#### 1.1.2 - Plan de gestión

**Enfoque:** Plan de gestión anual de UNED Motril (PGA) , con seguimiento de resultados

**Despliegue:** Siguiendo la directriz de planificación del Centro Asociado, el equipo directivo edita un plan de gestión anual que abarca cinco líneas estratégicas (Académica, Extensión Universitaria, Tecnología, Personal y Calidad). En cada una de ellas se describen objetivos medibles y actuaciones, así como responsables e indicadores de valoración. También incluye una breve introducción con desideratas y consideraciones previas que permiten aclarar el planteamiento de la planificación.

**Evaluación y revisión:** Se recopilan anualmente datos de resultados, comparándolos con los del periodo anterior, con el fin de disponer de referencias mayores de las del año en curso y poder tomar decisiones ajustadas a la realidad.

**Resultados:** El 100% de los objetivos cumplen el criterio de medición cuantitativa y el seguimiento periódico conlleva la implicación de las personas que coordinan todas las áreas incluidas en el PGA, lo cual facilita el desarrollo de la cultura de gestión en el Centro Asociado.

#### 2.1.4 - Participación de estudiantes

**Enfoque:** Actualización anual del Plan de Mejora de Atención a Estudiantes (PMAE) de UNED Motril

**Despliegue:** El Centro Asociado genera anualmente un PMAE que incluye objetivos, acciones, responsables indicadores y resultados. La gestión del PMAE está descrita en una directriz del plan de mejora de estudiantes (edición 2ª).

**Evaluación y revisión:** La actualización anual del PMAE se lleva a cabo integrando la información de la encuesta anual de satisfacción de estudiantes, y sus quejas - sugerencias, con el análisis de resultados del Plan de Gestión Anual (PGA), que tiene una línea relacionada con el área académica. Ello permite establecer objetivos alineados con la Estrategia del Centro Asociado.

**Resultados:** Esta dinámica permite disponer de datos objetivos de resultados (100% de objetivos con indicadores medibles) y mantener un nivel adecuado de satisfacción de los estudiantes (83,68 es 1,97 superior a la media del Campus sur).

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

**Enfoque:** Seguimiento periódico de compromisos de la Carta de Servicios de UNED Motril

**Despliegue:** Las personas responsables de los servicios académico, biblioteca, prácticas, Extensión y COIE, utilizan un sistema de seguimiento de los compromisos públicos de calidad del Centro Asociado que identifica nueve variables (servicio, proceso, indicador, origen de datos, periodicidad de registro, responsable, compromiso, objetivo y resultado), con el fin de tener la información organizada y controlada.

**Evaluación y revisión:** Se recoge la información en el momento de su generación y se vuelcan los datos para su análisis anual, por parte de los responsables correspondientes, así como para la propuesta de acciones de mejora. La evaluación se contrasta con las encuestas de satisfacción de la Sede Central y las quejas y sugerencias transmitidas por los estudiantes.

**Resultados:** En el mismo registro de seguimiento se muestra un recordatorio sobre la finalidad de uso de la Carta de Servicios que se puede resumir en ofrecer información de todos los servicios del Centro Asociado, medir y mostrar su nivel de calidad (cumplimiento del 100% de los compromisos públicos) y mejorar la gestión y los servicios (implicación de todos los responsables de los servicios).

#### 5.2.1 - Participación

	<b>RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 069-I-02-M1</li> <li>• Ed. Guía: (nivel 1 implantación) Ed. 7. v3</li> <li>• Nivel 1</li> <li>• Fecha: 12 de noviembre de 2020</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---

**Enfoque:** Actualización bienal de Planes de Mejora de Tutores (PMT) y PAS (PMP) de UNED Motril

**Despliegue:** El Centro Asociado genera con periodicidad bienal planes de mejora para el profesorado tutor y para el personal de administración y servicios que incluye objetivos, acciones, responsables indicadores y resultados. La gestión los planes está descrita en una directriz de participación interna del personal.

**Evaluación y revisión:** La actualización de los planes se lleva a cabo integrando la información de la encuesta bienal de satisfacción de tutores y PAS, sus quejas - sugerencias, información del contacto directo y el análisis de resultados del Plan de Gestión Anual (PGA), que tiene una línea relacionada con el personal. Ello permite establecer objetivos alcanzables que estén alineados con la Estrategia del Centro Asociado.

**Resultados:** Esta dinámica permite disponer de datos objetivos de resultados (100% de objetivos con indicadores medibles) y mantener un nivel adecuado de satisfacción de tutores (90%, con 12 ítems por encima de la media del Campus Sur) y PAS (78,69% es 3,2 puntos superior a la media del Campus Sur).

#### No conformidades

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

#### Áreas de mejora

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

### 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, 4 Puntos Fuertes y 0 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**.

El Centro Asociado ha superado las expectativas habituales de una auditoría de mantenimiento del nivel 1 del SGICG-CA. Esto ha sido posible por la decisión del equipo directivo, la implicación de los responsables de los servicios y la participación del personal que trabaja en el Centro Asociado. En definitiva, es un esfuerzo colectivo que merece el reconocimiento de todos.

Es preciso citar el alto volumen de mejoras que se han llevado a cabo, en el sistema de gestión, desde la última emisión del informe de certificación. También hay que destacar la integración de la medición y seguimiento de indicadores en diferentes planes y carta de servicios, lo cual facilita el conocimiento de los resultados y abre la puerta a la toma de decisiones más efectivas. Esta práctica es la base de la consolidación del sistema de gestión que se lleva a cabo en el nivel 2 del SGICG-CA.

Animamos al Centro Asociado a consolidar sus buenas prácticas de gestión puesto que ha demostrado que las orienta a desarrollar su Estrategia y las maneja de forma eficaz.

En Tudela, a 12 de noviembre de 2020

Firmado



## RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

• Exp: 069-I-02-M1  
• Ed. Guía: (nivel 1 implantación) Ed. 7. v3  
• Nivel 1  
• Fecha: 12 de noviembre de 2020  
• Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Mar Arranz Peña

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal