



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 035-CCS-01-C
- Ed. Guía: ed1.v4
- Certificación CS
- Fecha: 17 de mayo 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 (Certificación CS)

Nº de certificación: 035-CCS-01-C/2021
Emisión del certificado: 17 de mayo de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: UNED Alzira-Valencia (Valencia)
Web: www.unedvalencia.es
Alcance (sedes auditadas): Valencia, Aula Alzira, Aula Gandía, Aula
Ontinyent, Aula Sagunt y Aula Xátiva



		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 035-CCS-01-C • Ed. Guía: ed1.v4 • Certificación CS • Fecha: 17 de mayo de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	--

Con fecha 11-5-2021 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Certificación CS) para el Centro Asociado UNED Alzira-Valencia (Valencia) 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 (Certificación CS).

Macroprocesos	Valoración
Información y orientación	Satisfactorio
Tutorías y Práctica	Suficiente
Pruebas presenciales	Suficiente
Recursos académico	Suficiente
Extensión universitaria	Suficiente
Publicaciones e investigación	Suficiente
Otros	Suficiente
Revisión y mejora	Suficiente
Participación	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 (Certificación CS) 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

3.3.1 - Gestión Tecnología

Título: Carta de Servicios con enlaces informativos

Enfoque: Editar una versión de la Carta de Servicios adaptada a las nuevas tecnologías, más accesible y escalable que la que se puede ofrecer en un tríptico.

La Carta de Servicios está respaldada por una directriz específica donde constan especificaciones de elaboración, seguimiento y actualización.

Despliegue: Se incorporan enlaces a información web original en aquellos aspectos de la Carta de Servicios que los estudiantes pueden tener interés en consultar tras su primera lectura, como por ejemplo, estudios oficiales, enseñanzas no regladas, servicios del Centro Asociado, solicitud de información, normativa reguladora, etc.

Se publica en la página web del Centro Asociado enlace <http://www.unedvalencia.es/carta-de-servicios>

Evaluación y revisión: El seguimiento de la carta se realiza anualmente, tomando como parámetros los datos proporcionados por los indicadores facilitados por los responsables de los servicios. Si es necesario realizar alguna actualización, el responsable del sistema de gestión elabora una propuesta para que sea aprobada por el director del Centro Asociado para su posterior registro en la Cátedra de Calidad.

La Carta de Servicios ha sido validada internamente por la dirección y externamente por la Cátedra de Calidad de la UNED. Ha sido incluida en el registro público de cartas de servicios de Centros Asociados en enero de 2021.

Resultados: El 50% de las secciones de la Carta de Servicios cuentan con enlaces a la información original. La calidad de su gestión ha sido certificada por la misma entidad en abril de 2021.

No conformidades

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

Áreas de mejora

2.1.3 - Comunicación con estudiantes

Aunque el Centro Asociado mide, a través del cuestionario de opinión de estudiantes, el efecto del compromiso con la información correcta, clara y confidencial que les ofrece, podría ser interesante reflexionar sobre la incorporación de algún indicador complementario que pudiera mostrar el control interno del compromiso como, por ejemplo, alguna autoevaluación o inspección periódica de criterios de calidad en la información, con el fin de disponer de elementos directos de validación y mejora.

Es importante ir afinando la relación entre los compromisos públicos de los servicios, los indicadores de control interno, los objetivos establecidos y las medidas de aseguramiento de los mismos incluidas en los procesos de gestión del Centro Asociado. Este ajuste da una medida interna y externa del nivel de calidad que es capaz de ofrecer el Centro Asociado a los usuarios.

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 (Certificación CS), en todos los procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 1 área de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (Certificación CS).

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

Se han identificado, asimismo, 1 Punto Fuerte y 1 Área de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

UNED Valencia ha obtenido la certificación de su Carta de Servicios por el impulso de la Dirección y la implicación y profesionalidad de las personas que trabajan en el Centro Asociado. Ha sido importante la sistematización de las acciones establecidas en la directriz de gestión de la Carta de Servicios, así como la reflexión y el sentido crítico con que se afronta la evaluación interna de los resultados.



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 035-CCS-01-C
- Ed. Guía: ed1.v4
- Certificación CS
- Fecha: 17 de mayo de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Animamos al Centro Asociado a seguir la senda de la gestión excelente, orientada por las prioridades estratégicas establecidas por el propio centro.

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 (Certificación CS), 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 17 de mayo de 2021

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ana Rivas García-Soto

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal