

UNED

**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 052-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 20 de enero 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: 052-I-02-C/2021
Emisión del certificado: 20 de enero de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: UNED Denia
Web: www.uneddenia.es
Alcance (sedes auditadas): Dénia, Aula Benidorm y Aula Xàbia



| | | | | |
|---|---|---|---|--|
|  |  |  | INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA | <ul style="list-style-type: none"> • Exp: 052-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 20 de enero de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui |
|---|---|---|---|--|

Con fecha 14-1-2021 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Denia 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) | Suficiente |
| Extensión universitaria (2.4) | Satisfactorio |
| 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) | Satisfactorio |

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

2.5.1 - Otros Servicios

Enfoque: **Observatorio de igualdad** de UNED Denia, orientado a la sensibilización de la sociedad a través de la coeducación, el respeto a la diversidad y la tolerancia. Se dispone de un sistema de gestión específico para el Observatorio, con líneas, objetivos y planificación e integra objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Despliegue: Con la colaboración de personas expertas en igualdad, se realizan actividades de investigación, formación, sensibilización, empoderamiento de las mujeres, cooperación, generación de planes e incorporación de enfoques integrados de género.

La información está disponible en la página web del Centro Asociado, e incluye una amplia información su planteamiento, marco normativo, actividades, documentos compromisos, eventos y noticias.

Evaluación y revisión: El observatorio contempla compromisos específicos que están integrados en la Carta de Servicios del Centro Asociado. Se revisan anualmente y su cumplimiento actual es del 100%.

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
|  |  |  Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela | INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA | <ul style="list-style-type: none"> • Exp: 052-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 20 de enero de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui |
|---|---|---|---|--|

Así mismo en el portafolio de la propia web es público el grado de despliegue de actividades en torno a los cinco objetivos que orientan la dinámica del Observatorio. La UNED revisó el planteamiento de gestión del Observatorio de Igualdad y lo consideró buena práctica el año 2014.

4.2.1 - Biblioteca

Enfoque: Desarrollo del servicio de Biblioteca de UNED Denia, que dispone de un sistema de calidad específico para la Biblioteca. Incluye una directriz de gestión, manuales de trabajo y un plan de biblioteca.

Despliegue: A partir de la planificación, se ejecuta un cronograma de actuaciones que contempla los principales servicios y actividades de la biblioteca.

Además del servicio propio de una biblioteca, que se gestiona con el programa ALMA de la UNED, se llevan a cabo actividades vinculadas a las necesidades funcionales de los usuarios, como acogida inicial, formación, folletos y guías informativas, así como a la dinamización cultural con exposiciones y conferencias.

Evaluación y revisión: Anualmente se recogen los resultados de satisfacción de los estudiantes con la biblioteca y desde 2017 se ha mantenido por encima de la media de los Centros Asociados del Campus (88% en 2020).

También se valoran anualmente los datos estadísticos de la Biblioteca como préstamos, usuarios, perfil de usuarios, peticiones a otras bibliotecas, bibliotecas proveedoras e inventario de fondo bibliográfico, entre otros, con el fin de tomar decisiones para cada curso académico.

La UNED revisó en 2015 la actividad, un libro por un kilo, y la consideró buena práctica en 2015.

5.2.1 - Participación

Enfoque: Sistema de encuestas de elaboración propia, de UNED Denia, que recaban información de diferentes estamentos del centro.

Despliegue: Además de la información de los cuestionarios estándar de satisfacción, que la Sede Central pasa periódicamente a los grupos de interés del centro, se ha diseñado y aplicado encuestas con ítems específicos que se consideran de interés para el Centro Asociado. Se centran especialmente en estudiantes, profesorado tutor y PAS.

Evaluación y revisión: Siguiendo la directriz de participación, se cotejan los resultados de las encuestas propias, con la información del plan estratégico y los distintos planes anuales, y con los indicadores de los cuestionarios de la Sede Central.

El análisis de los resultados orienta la elaboración de los planes de mejora de los grupos de interés y facilita la toma de decisiones en los planes de gestión del Centro Asociado.

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 dispone de un Plan de Gestión Anual (PGA), claramente definido, que incluye líneas de actuación, objetivos, actuaciones, indicadores y resultados. Sería interesante considerar la que la definición de los objetivos tuviera un carácter más concreto y medible, así como disponer de indicadores vinculados directamente con cada objetivo, con el fin de poder concentrar las actuaciones, correlacionarlas con cada objetivo y valorar la consecución de los mismos.

4.1.1 - Compras y contrataciones

Aunque el Centro dispone un planteamiento bien estructurado para la gestión de compras (directriz, sistema, plan), sería conveniente implantar la adaptación a la nueva ley de contratos para la adquisición de bienes y servicios.

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 2 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

El Centro Asociado ha cumplido con todos los requisitos de calidad en la gestión, establecidos en el nivel 1 implantación y en la Carta de Servicios, gracias a la decisión del equipo directivo y a la implicación y sistemática de gestión de las personas que trabajan en todas las áreas del centro.

Se observa una importante capacidad de desarrollo de los proyectos que considera importantes para los estudiantes y la sociedad. Si se consigue una simplificación eficaz de la operativa documental de su sistema de gestión y una optimización de la estrategia, el Centro Asociado puede avanzar hacia cotas altas de calidad en la gestión en el entorno UNED y la sociedad.

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 20 de enero de 2021

Firmado



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 052-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 20 de enero de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

Ana Isabel Martínez Guerras

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Vocal

Comité - Vocal