



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

· Exp: 066-I-01-M1
· Ed. Guía: Ed 6. v2 nivel 1
implantación
· Nivel 1
· Fecha: 20 de noviembre de 2018
· 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: 066-I-01-C/2017
Emisión del certificado: 8-5-2017
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: UNED Plasencia
Web: www.uned.es/ca-plasencia/
Alcance (sedes auditadas): Plasencia



Con fecha 19-11-2018 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Plasencia 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

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

No conformidades

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

Áreas de mejora

1.1.1 - Estrategia

Si bien el Cuadro de Mando Integral (CMI) se utiliza como fuente de información en cuestiones relativas a la gestión de los procesos relacionados con clientes y personas, sería recomendable utilizar dicha herramienta para realizar una gestión integral del Centro Asociado estableciendo para ello objetivos y analizando los resultados obtenidos con el fin de visualizar la comparación entre los resultados esperados y los reales. Esto permitirá tomar decisiones que permitan evolucionar los resultados del Centro Asociado.

1.1.2 - Plan de gestión

El Centro Asociado tiene elaborado un Plan de Gestión Anual en el que constan objetivos, acciones, responsables, indicadores, tiempos de ejecución y revisión a medida de cada indicador. Además de lo anterior, sería recomendable llevar a cabo un seguimiento sistemático, periódico y global del cumplimiento de las acciones y objetivos del Plan de Gestión a fin de poder introducir, a tiempo y en caso de que sea necesario, acciones correctoras enfocadas a alcanzar los objetivos.

2.1.4 - Participación de estudiantes

El Centro Asociado tiene elaborado un Plan de Mejora de Estudiantes en el que constan objetivos (objeto), acciones y responsables. La revisión de acciones y resultados se lleva a cabo de manera puntual con los distintos responsables, a final de año, por lo que se considera conveniente implantar alguna herramienta que permita realizar un seguimiento sistemático, periódico y global del cumplimiento de las acciones y objetivos del Plan de Mejora a fin de poder introducir, a tiempo y en caso de que sea necesario, acciones correctoras enfocadas a alcanzar los objetivos.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Aunque se ha podido comprobar, mediante las evidencias aportadas, que el Centro Asociado cumple con lo establecido en su directriz de Cartas de Servicios en lo referente a *"GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO de los compromisos y registros en los procesos y servicios correspondientes. Asegurar las actividades y medidas necesarias para poder cumplir los compromisos"*, sería aconsejable que implantara alguna herramienta que permitiese realizar un seguimiento sistemático, periódico y global del cumplimiento de la totalidad de los compromisos, con indicadores directamente relacionados con ellos, puesto que el método utilizado actualmente (indicadores del Cuadro de Mando Integral) no garantiza un seguimiento específico de cada uno de los mismos.

5.2.1 - Participación

A pesar de que el Centro Asociado tiene establecido en su Plan de Mejora de Personas una serie de acciones previstas para el curso académico y que las mismas están planificadas en un cronograma, sería aconsejable determinar una fórmula o herramienta que permitiese realizar un seguimiento sistemático, periódico y global del cumplimiento o ejecución de las mismas al objeto de conocer la evolución de las acciones y tomar decisiones de ajuste cuando proceda.

5.3.2 - Desempeño

Aunque el Centro Asociado tiene elaborado un sistema de evaluación inicial del desempeño del PAS, que incluye la valoración de las competencias por cada uno de sus miembros, sería recomendable actualizar dicha evaluación, teniendo en cuenta los avances realizados y los nuevos retos que tiene el Centro Asociado, con el fin de que todas las personas tengan claras sus competencias y las posibles mejoras futuras.

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, 0 Puntos Fuertes y 6 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

Propuesta

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

Este informe conlleva el reconocimiento logrado por el Centro UNED Plasencia en el cumplimiento de los requisitos de mantenimiento de certificación del SGICG-CA (nivel implantación).

En un marco de transparencia y colaboración con el equipo auditor externo, se aprecia el esfuerzo en la sistematización de la gestión y de los planes de mejora orientados a sus principales grupos de interés (estudiantes, profesorado tutor, PAS, UNED, etc...).

Los logros obtenidos actualmente podrán reforzarse mediante la aplicación de las mejoras identificadas como por ejemplo el uso sistemático de herramientas formales de seguimiento integral de resultados de los planes y otras formas de recopilación de información, ideas y sugerencias.

En Tudela, a 20 de noviembre de 2018

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui

Mar Arranz Peña

Comité - Vocal

Comité - Vocal