



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 028-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 23 de enero de 2019
- 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: 028-I-02-C/2019
Emisión del certificado: 23 de enero de 2019
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: UNED Talavera de la Reina
Web: www.unedtalavera.es
Alcance (sedes auditadas): Talavera de la Reina

1VxI+Qhk9xDL8s8UyTVo



		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 028-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 23 de enero de 2019 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	--

Con fecha 11-1-2019 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Talavera de la Reina 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
1.-Planificación y liderazgo	Suficiente
2.-Difusión y relación externa	Suficiente
3.-Relación con estudiantes	Suficiente
4.-Enseñanza aprendizaje	Suficiente
5.-Extensión universitaria	Suficiente
6.-Estructura y análisis de la calidad	Satisfactorio
7.-Tecnología de información y comunicación	Suficiente
8.-Recursos materiales	Satisfactorio
9.-Personal	Suficiente
10.-Organización docente	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

3.1.1 - Organización docente

El Centro además del Plan Académico Docente (PAD), dispone de criterios explícitos para su elaboración, que le permiten asegurar y razonar la planificación de tutorías en tiempo y forma, para conocimiento de todas las personas implicadas e interesadas. Esta experiencia podría convertirse en una buena práctica de interés para otros Centros Asociados de la UNED.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

El Centro ha llevado a cabo buenas prácticas de gestión que ha editado y compartido con otros Centros Asociados, desde el año 2008 al 2016, prácticas que hacen referencia a procesos diversos como la atención en Secretaría, apoyo en pruebas presenciales, Extensión Universitaria o protección de datos. Estas iniciativas aportan conocimiento a la red de Centros Asociados y amplían el capital intelectual de la UNED.

4.2.1 - Biblioteca

El Centro dispone de una memoria de las actividades y resultados de la biblioteca, lo que le permite mejorar el control y la gestión del servicio de Biblioteca, realizar análisis periódicos y dar a conocer esta información a las personas interesadas. Esta experiencia podría convertirse en una buena práctica de interés para otros Centros asociados de la UNED.

No conformidades

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

Áreas de mejora

1.1.1 - Estrategia

A pesar de que el Centro tiene, en el cuadro de mando integral (CMI), los resultados de los indicadores facilitados por la Sede Central de la UNED y lo utiliza a modo consultivo, sería aconsejable la gestión integral de estos indicadores, mediante la fijación de objetivos y su despliegue en el plan de gestión anual, con el fin de ir enfocando acciones hacia los resultados considerados relevantes para todos los Centros Asociados de la UNED.

1.2.2 - Alianzas y colaboraciones

A pesar de que el Centro dispone de una directriz de gestión de colaboraciones, la Dirección del Centro realiza un análisis de las necesidades externas que cubren esta necesidad y existe una sección donde se registran los convenios de prácticas, sería interesante contar con un registro documental para garantizar la trazabilidad y seguimiento formal de las principales alianzas y colaboraciones del Centro.

2.1.4 - Participación de estudiantes

A pesar de que el Centro dispone de un registro de quejas y sugerencias, se recomienda el uso integral del mismo, incluyendo incluso aquellas sugerencias que se realizan por parte de los/as estudiantes de forma verbal, con el fin de disponer de una visión completa de las mismas de cara a decidir acciones de mejora.

2.4.1 - Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado

A pesar de que el Centro realiza encuestas de valoración de algunas actividades de Extensión Universitaria, se recomienda realizar encuestas de satisfacción de estudiantes de forma sistemática, independientemente de que las personas participantes las completen o no, con el fin de fomentar la cultura participativa y disponer de opinión en el máximo de casos.

3.3.1 - Tecnología

A pesar de que el Centro tiene un documento de plan de adquisición y distribución TIC y se deciden adquisiciones de equipos según sus necesidades y remanentes, sería interesante que el Centro disponga un Plan de adquisición, distribución y reposición de recursos TIC estructurado, por ejemplo, con necesidad, motivo, destino, reposición o adquisición, fecha, con el fin de garantizar la organización y

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 028-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 23 de enero de 2019 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	--

seguimiento de la planificación.

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 5 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

Este informe reconoce que la gestión del Centro UNED Talavera se lleva a cabo de manera conforme con los requisitos del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión de Centros Asociados de la UNED (nivel 1 implantación).

Se valora como un apoyo importante, la orientación hacia la mejora que el Centro en los planes orientados a los diferentes grupos de interés (Órgano Rector, tutores, estudiantes y PAS), así como la utilización de una adecuada estructura y criterio en el tratamiento de la información.

El avance en el control explícito de los recursos (en los planes, requisitos IGAE, etc...), la gestión ágil y global de las opiniones de los clientes usuarios (extensión y estudiantes) y la consolidación de los diversos procesos de gestión permitirá desarrollar el sistema y aportar valor a la Estrategia del Centro Asociado.

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 23 de enero de 2019

Firmado



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 028-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 23 de enero de 2019
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui

Mar Arranz Peña

Comité - Vocal

Comité - Vocal

