

UNED

**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

• Exp: 046-I-02-C
• Ed. Guía: ed8.v2
• Nivel 1
• Fecha: 24 de febrero 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: 046-I-02-C/2021
Emisión del certificado: 24 de febrero de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

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



			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 046-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 24 de febrero de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	--

Con fecha 20-2-2021 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Asturias 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 los escritos procedentes presentado por el Centro, 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)	Satisfactorio
Enseñanza aprendizaje (2.2 - 2.3)	Suficiente
Extensión universitaria (2.4)	Suficiente
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)	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 (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

2.1.4 - Participación de estudiantes

Enfoque: Canal de participación de estudiantes para proponer cursos de Extensión Universitaria

Despliegue: Además de los canales ordinarios de recogida de opiniones de estudiantes (formulario de AQS, encuestas), el Centro incorpora también un canal adicional para que dichos estudiantes puedan proponer cursos de extensión, mediante una encuesta en la web (implantada en atención a una mejora sugerida desde la representación de estudiantes), facilitando así tanto la participación como la obtención de datos para el establecimiento de planes de mejora.

Evaluación y revisión: Se incluyó esta actividad en el plan de mejora de atención a estudiantes 2018-2019, realizando seguimiento de su cumplimiento. Se recogen las propuestas de los estudiantes y se analiza su idoneidad y viabilidad por parte del coordinador de Extensión Universitaria.

Resultados: Desde 2017 se mantiene la satisfacción de los estudiantes con la oferta de Extensión Universitaria por encima de la media del Campus.

3.2.4 - Conocimiento e innovación

Enfoque: UNED Asturias publica buenas prácticas en qBenchmark

Despliegue: El Centro Asociado ha compartido buenas prácticas de gestión, en la plataforma de la UNED qBenchmark, durante los años 2007 (información de librería), 2013 (préstamo a distancia de biblioteca) y 2018 (un libro por un alimento), con lo cual contribuye a facilitar el desarrollo del conocimiento de toda la red de Centros Asociados de la UNED, a consolidar su imagen de buen gestor y a dar ejemplo de su cultura de mejora continua.

Evaluación y revisión: Las prácticas han sido validadas por el Comité de Calidad de Centros Asociados.

Resultados: La edición de las buenas prácticas ha permitido al Centro Asociado formar parte del grupo que comparte buenas prácticas en la red UNED y cumplir un requisito para su presentación al proceso de certificación del SGICG-CA.

4.1.2 - Gestión presupuestaria

Enfoque: Auditoría favorable de la IGAE

Despliegue: El Centro Asociado aplica una directriz de gestión presupuestaria que contempla elementos de análisis económico, elaboración de presupuesto, distribución, control e informes económicos. En dicha gestión se contemplan los requisitos que requiere la IGAE.

Así mismo, se publica en la web institucional, sección de transparencia, tanto los presupuestos como las cuentas anuales y los informes de auditoría externa.

Evaluación y revisión: La IGAE realiza una auditoría anual en busca de evidencias adecuadas y suficientes sobre los importes y la información recogida en las cuentas anuales del Centro Asociado.

Resultados: El Centro Asociado ha obtenido auditorías favorables de la IGAE en todos los ejercicios auditados.

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

El Centro Asociado utiliza el Mapa Estratégico definido por la Sede Central de la UNED, donde se correlacionan las líneas estratégicas bajo cuatro perspectivas de resultados (clave, clientes, procesos y personas).

Sin embargo, y aunque existe cierta alineación de dichas líneas estratégicas con los planes de gestión anuales, sería recomendable la **definición de una estrategia propia** del centro, entendiendo como tal al conjunto de objetivos y acciones planificadas para un periodo de tiempo mayor de un curso académico, establecidos con el fin de lograr hacer realidad su Misión y Visión de futuro (Recomendación de la guía de referencia; SGICG-CA n1, Ed.8, vs.2, Apto.1.1.1, sección 'Mapa estratégico y visión').

El Centro Asociado muestra algunos planteamientos interesantes que van más allá de la estrategia genérica de la UNED, como, por

ejemplo, el desarrollo de la visibilidad externa en su entorno. Estos aspectos pueden generar proyectos que vayan conformando líneas de desarrollo estratégico propio que aporten valor al Centro.

1.1.2 - Plan de gestión

Aunque los resultados del seguimiento del PGA se hacen constar en el documento (*Plan gestión simple 2018-2019 revisión final.docx*) con una escala semafórica (colores verde, amarillo y rojo en función del cumplimiento), se recomienda indicar también en el **seguimiento del plan de gestión anual** el resultado numérico obtenido, para poder comparar con el objetivo cuantificable y medible en cada revisión, presentando así la información completa a las partes interesadas. (Guía de referencia; SGICG-CA n1, Ed.8, vs.2, Apto.1.1.2, 'Plan de gestión anual').

Esto permitirá conocer la trazabilidad de los resultados y tomar decisiones a medida de su evolución.

1.1.3 - Liderazgo

Aunque el Centro Asociado ha actualizado la directriz de liderazgo, realizado la evaluación de competencias de los líderes y señalado la importancia de mantener el nivel actual, sería recomendable establecer objetivos individuales de desarrollo de alguna competencia, a medio plazo, dado que los líderes asumen nuevos retos para los que necesitan prepararse de forma adecuada.

3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

Aunque los documentos del sistema de calidad contienen información adecuada a su finalidad, es conveniente que todos ellos incorporen referencias de su fecha y número de edición para asegurar fácilmente su identificación y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

Si bien el uso del Manual Virtual de Gestión (MVG) como registro de estructura documental es conforme con los requisitos de la guía de referencia (según apartado 3.2.1 'Registro de estructura documental' de la guía SGICG-CA N2, Ed.8, vs.2), se sugiere al Centro Asociado que establezca, al menos, un manual o registro interno que recoja la **ubicación de todos los documentos existentes en el sistema** (directrices, formatos, instrucciones de trabajo,..), tanto vigentes como obsoletos, con objeto de asegurarse de que las ediciones pertinentes de los documentos aplicables se han distribuido y se encuentran disponibles para el personal que los necesite en los puntos de uso. (*recomendación del apartado 3.2.1 sección a) 'Planteamiento' de la citada guía de referencia*).

3.2.2 - Protección de datos personales

Aunque se constata la incorporación de cláusulas de protección de datos en los contratos con terceros, y en el punto 13 de la directriz del proceso de protección de datos del centro, se pauta: **"Garantizar la protección de datos en los contratos con terceros"** se recomienda mejorar la sistemática relacionada con este tema, para poder garantizar que siempre se va a aplicar la protección de datos en los contratos con terceros. Sería recomendable, al menos, la definición de instrucciones o políticas internas para que dichas cláusulas siempre sean tenidas en cuenta en la elaboración de dichos contratos.

5.1.1 - Política de Personal

Si bien se observa que el Centro Asociado utiliza los criterios incluidos en el ROFCA como criterios de gestión de personal, sería procedente hacer referencia al ROFCA en la directriz del proceso de política de personal (pasos 4 y 5) y en el documento de gestión de personal del centro (*'Sistem.G.personas (2).doc'*), en el que se hace referencia expresa a la 'política de personal' y a los 'criterios generales de gestión de personal'.

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 7 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

El Centro Asociado a la UNED en Asturias ha renovado el reconocimiento de una implantación integral del sistema de garantía interna de calidad en la gestión, así como de la gestión de su Carta de Servicios y compromisos con los estudiantes. Esto ha sido posible gracias al impulso del equipo directivo y la implicación en la buena gestión de las personas que trabajan en el Centro Asociado.

Para consolidar estos logros será importante sistematizar, de forma simplificada y útil, esta forma de trabajar, reforzar el liderazgo, revisar la idoneidad de las directrices de gestión en relación con los cambios que se producen en los Centros Asociados y contrastar los resultados obtenidos con los objetivos previstos. La evolución en la gestión abre un camino interesante para el 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 24 de febrero de 2021

Firmado



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 046-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 24 de febrero de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

M^a Elvira Larios Fuertes

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui

Ana Isabel Martínez Guerras

Comité - Vocal

Comité - Vocal