



**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

• Exp: 018-I-02-C
• Ed. Guía: ed8.v2
• Nivel 1
• Fecha: 24 de junio 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: 018-I-02-C/2021
Emisión del certificado: 24 de junio de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: Centro Asociado Provincial "Lorenzo Luzuriaga" de Ciudad Real (Valdepeñas)
Web: www.unedciudadreal.es
Alcance (sedes auditadas): Ciudad Real - Valdepeñas



Con fecha 11-6-2021 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado Centro Asociado Provincial "Lorenzo Luzuriaga" de Ciudad Real (Valdepeñas) 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)	Satisfactorio
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)	Suficiente
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

1.1.1 - Estrategia

Enfoque: Uso del cuadro de mando integral (CMI), como un elemento útil de gestión en UNED Ciudad Real.

Despliegue: Los indicadores del CMI intercentros se vinculan a objetivos y acciones establecidos en el Plan de Gestión Anual (PGA) del centro.

Evaluación y revisión: Se analizan los resultados obtenidos y, a partir de la información arrojada por los indicadores, se establecen objetivos y acciones que vuelven a ser revisados con la actualización del CMI.

Resultados: Más del 70% de los objetivos del PGA tienen relación con los indicadores del CMI intercentros y más del 90% del PAS está satisfecho con el conocimiento de los objetivos del Centro Asociado (2019)

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 018-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 24 de junio de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	--

1.2.2 - Alianzas y colaboraciones

Enfoque: Análisis de colaboraciones externas para apoyar la Estrategia de UNED Ciudad Real

Despliegue: El centro realiza un análisis del entorno para que la firma de los diferentes convenios, que en múltiples ocasiones realiza con entidades de su entorno más próximo, como entidades empresariales, educativas, culturales y ONGs, tenga un impacto social importante. El análisis realizado del entorno, se valora como de alta importancia. Este tipo de acciones, representa el traslado de las líneas estratégicas a los grupos de interés, como se describe en la directriz de gestión de alianzas y colaboraciones.

Evaluación y revisión: Se mantiene un registro actualizado de los principales convenios en el que, además de la entidad conveniada, incluye información sobre la fecha de firma, duración y objetivos de cada convenio.

Resultados: Se mantiene una tendencia positiva del volumen de convenios (por ejemplo, de 85 en 2015 a 105 en 2019). Las colaboraciones con los Institutos de Enseñanza Secundaria de la zona tienen interés como potenciales clientes. El trabajo que se está realizando con diferentes entidades podría tener como fruto una Cátedra de Tecnología Química en Puertollano.

2.4.1 - Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado

Enfoque: Norma reguladora propia de Extensión Universitaria en UNED Ciudad Real

El objetivo es formalizar la oferta de extensión universitaria y expandir la cultura mediante diferentes actividades, de un modo prioritario, en su entorno más próximo. Los objetivos de Extensión Universitaria se cuantifican en el plan de gestión anual (PGA). Se sigue la metodología establecida en la directriz de extensión y en la plataforma WebEx de la UNED.

Despliegue: El Centro Asociado realiza distintas actividades de extensión universitaria. Ante el requerimiento de la IGAE para documentar la cuantía económica fijada para estas actividades, se ha desarrollado un sistema que recoge los aspectos organizativos y económicos en una normativa aprobada por la Junta Rectora denominada *-Normativa reguladora de actividades de Formación Permanente y extensión del Centro Asociado: aspectos organizativos y económicos-*.

Contempla secciones de objetivos, modalidades, colaboraciones, comisión, dedicación - retribución del profesorado y precios de matrícula.

Evaluación y revisión: Se ha constituido una Comisión de Formación Permanente y Extensión para una correcta evaluación de la demanda, fijación de objetivos trimestrales y seguimiento de los resultados.

Resultados: la matriculación en Extensión muestra cierto aumento (3,7% en 2019), manteniéndose su nivel de satisfacción con las actividades (88% en 2019).

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Título: Informe de seguimiento de la Carta de Servicios

Enfoque: Realizar un informe interno de seguimiento de la Carta de Servicios que incluye cuatro aspectos complementarios:

- Evidencias de acciones y resultados del periodo de tiempo evaluado
- Gráficos de evolución plurianual de resultados
- Valoración del cumplimiento de los compromisos
- Decisiones de ajuste, cuando procede

Despliegue: El informe está basado en el registro interno de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios.

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

Evaluación y revisión: El seguimiento de la carta se realiza con periodicidad bienal, recogiendo los datos de 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.

La Carta de Servicios ha sido validada internamente por la Dirección y externamente por la Cátedra de Calidad de la UNED. La versión inicial fué incluida en el registro público de cartas de servicios de Centros Asociados en noviembre de 2016.

Resultados: El 100% de los compromisos de la Carta de Servicios han sido revisados. La calidad de su gestión ha sido certificada por la misma entidad en junio de 2021.

3.2.4 - Conocimiento e innovación

Enfoque: UNED Ciudad Real publica buenas prácticas en qBenchmark

Despliegue: De 2007 a 2019 ha publicado tres buenas prácticas. Una de ella centrada en presentación de estudiantes a exámenes, otra sobre control de cumplimiento de tutorías y otra relativa a los diálogos con la UNED.

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.

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

Si bien el Centro Asociado maneja un plan de gestión anual (PGA) que incluye líneas, objetivos, acciones, responsable y fecha de revisión, el cual presenta un formato sintético y útil, sería conveniente que todos los objetivos definidos en él estuvieran cuantificados, con el fin de ponderar la suficiencia de las actuaciones para lograrlos y valorar su nivel de cumplimiento durante la revisión (la cual sería interesante realizar en periodos inferiores al año completo).

1.1.3 - Liderazgo

Si bien, el Centro Asociado aporta un Plan de mejora y evaluación del liderazgo, actualmente se encuentra en un proceso de valoración de otro sistema que pueda ser más adecuado a sus necesidades, iniciado tras el cambio en la Dirección del Centro. Sería necesario definir la evaluación de líderes que utilizará y pueda retomar el proceso de seguimiento de objetivos y acciones de los líderes, lo cual redundaría en una mejora continua de la gestión del Centro. En la revisión de mantenimiento se valorará esta cuestión.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Aunque el Centro Asociado ha actualizado su Carta de Servicios, adaptando los compromisos a la nueva situación de los servicios, sería importante que las decisiones tomadas para su actualización se integraran en la directriz de gestión de la Carta de Servicios (ejemplo, actualización bienal), con el fin de tenerlas como referencia para el futuro. Este punto se valorará especialmente durante la próxima auditoría de mantenimiento.

Además, sería oportuno reflexionar sobre la adecuada redacción de algunos puntos señalados en la Carta de Servicios como, por ejemplo, si todas las enseñanzas definidas como NO REGLADAS entran dentro de esa categoría o si el derecho a la asistencia docente de los estudiantes hace referencia al profesorado tutor o de la Sede Central.

5.3.2 - Desempeño

Aunque el Centro Asociado dispone actualmente de una nueva distribución de tareas, adaptada a los cambios de su plantilla de personal y un modelo para la realización de la evaluación de desempeño, sería necesario aplicar dicha evaluación en los términos que señala la guía del SGICG-CA, con el fin de conocer, de forma estructurada, las principales competencias de desempeño de las personas y acordar su desarrollo profesional. Este punto se revisará especialmente durante la auditoría de mantenimiento.

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 4 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, 5 Puntos Fuertes y 4 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

El Centro Asociado ha logrado renovar la certificación de su sistema de gestión debido a la integración sostenida de buenas prácticas de gestión en diversos procesos de trabajo y la capacidad para realizar análisis internos y externos vinculados a aspectos clave de su estrategia.

Es importante reforzar las cuestiones propias de la nueva organización del personal y de su liderazgo. Animamos al Centro Asociado a proseguir la consolidación de su sistema de gestión.

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.



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 018-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 24 de junio de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

En Tudela, a 24 de junio de 2021

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

M^a Elvira Larios Fuertes

Comité - Presidente

Comité - Vocal

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal