

UNED

**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 036-CCS-01-C
- Ed. Guía: ed1.v4
- Certificación CS
- Fecha: 26 de noviembre de 2020
- 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 (Certificación CS)

Nº de certificación: 036-CCS-01-C/2020
Emisión del certificado: 26 de noviembre de 2020
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: Centro Asociado UNED Teruel
Web: www.unedteruel.org
Alcance (sedes auditadas): Teruel



Con fecha 27-11-2020 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Certificación CS) para el Centro Asociado Centro Asociado UNED Teruel 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 (Certificación CS).

Macroprocesos	Valoración
Información y orientación	Suficiente
Tutorías y Práctica	Suficiente
Pruebas presenciales	Suficiente
Recursos académico	Satisfactorio
Extensión universitaria	Suficiente
Publicaciones e investigación	No procede
Otros	Suficiente
Revisión y mejora	Satisfactorio
Participación	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 (Certificación CS) 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

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Enfoque: UNED Teruel publica buenas prácticas en qBenchmark

Despliegue: De 2008 a 2018 ha publicado cuatro buenas prácticas. Tres de ellas centradas en el servicio de biblioteca y otra relacionada con la tecnología.

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.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 036-CCS-01-C • Ed. Guía: ed1.v4 • Certificación CS • Fecha: 26 de noviembre de 2020 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Enfoque: Manual de Calidad integrado para Carta de Servicios de UNED Teruel

Despliegue: Los servicios vinculados a los compromisos de la Carta de Servicios cuentan con especificaciones de buena gestión en un manual de elaboración propia. De cada uno de ellos se describen cinco tipos de contenido (objeto, responsable, compromiso adquirido, cómo lo hacemos y evidencias de cumplimiento de compromiso). El manual está accesible para los responsables implicados.

Evaluación y revisión: Anualmente se revisa el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y se realizan las modificaciones que proceden, tanto en la Carta como en el Manual.

Resultados: La disposición del manual permite disponer de un conocimiento explícito compartido para el 100% de los servicios que tienen un compromiso de calidad. Ello redundará en el cumplimiento de los compromisos (mayor de 90%) y en la presentación del Centro Asociado a la Certificación de la Carta de Servicios.

4.2.1 - Biblioteca

Enfoque: UNED Teruel dispone de un sistema de calidad específico para el servicio de biblioteca.

Despliegue: Dicho sistema está alineado con las orientaciones de la Sede Central e incluye pautas internas de actuación, guía y formación para usuarios, registro de consultas, club de lectura e incluso una Carta de Servicios propia de la biblioteca, que abarca múltiples necesidades (información, formación, acceso a recursos, uso regulado y transmisión de opiniones).

Evaluación y revisión: Los compromisos de calidad vinculados a la biblioteca son públicos (2 cursos anuales) y se evalúan anualmente, junto con los resultados de satisfacción de los usuarios, con el fin de acordar mejoras.

Resultados: Este desarrollo permite que los usuarios de la biblioteca puedan tener una experiencia satisfactoria (93%) y al Centro Asociado disponer de un sistema de gestión de calidad (100% cumplimiento de compromisos) en permanente evolución (3 buenas prácticas de biblioteca publicadas en qBenchmark).

No conformidades

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

Áreas de mejora

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Aunque se valora la iniciativa de disponer de una Carta de Servicios propia para la biblioteca, sería de interés que esta estuviera visible y accesible en la web para los estudiantes (a menos de 3 clicks de la página principal), con el fin de que los usuarios conozcan todos los compromisos de calidad de dicho servicio.

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 (Certificación CS), en todos los procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 2 áreas de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del

SGICG-CA (Certificación CS).

No se ha identificado ningún incumplimiento de suficiente entidad como para ser calificado de No Conformidad.

Se han identificado, asimismo, 3 Puntos Fuertes y 1 Área de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

El Centro Asociado UNED Teruel cumple todos los requisitos para obtener la Certificación del sistema de gestión de su Carta de Servicios. En esta línea, revisa el cumplimiento de sus compromisos y lleva a cabo actuaciones que permiten avanzar en la calidad de sus servicios a los estudiantes. Aprovechando esta dinámica podría valorarse si el plan de mejora de estudiantes se podría integrar con la mejora de los servicios propia de la Carta de Servicios, integrando ambas iniciativas.

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 (Certificación CS), 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 26 de noviembre de 2020

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Mar Arranz Peña

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui

M^a Elvira Larios Fuertes

Comité - Vocal

Comité - Vocal