

UNED

**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

• Exp: 066-I-02-C
• Ed. Guía: ed8.v2
• Nivel 1
• Fecha: 27 de enero 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: 066-I-02-C/2021
Emisión del certificado: 27 de enero de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

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

2Tnq+QQb23w3yIjNpMcYg



			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 066-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 27 de enero de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	--

Con fecha 21-1-2021 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 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
Planificación y liderazgo (1.1)	Satisfactorio
Difusión y relación externa (1.2)	Suficiente
Relación con estudiantes (2.1)	Suficiente
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)	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: Indicadores del Cuadro de Mando Integral (CMI) en el Plan de Gestión Anual (PGA) de UNED Plasencia

Despliegue: El Centro Asociado utiliza el CMI intercentros como un elemento de gestión para la toma de decisiones. Los objetivos y acciones son recogidos tanto en el Plan de Gestión Anual del Centro como en la Carta de Servicios. Realizando una gestión integral de ambos documentos.

Evaluación y revisión: Lleva a cabo un análisis de los resultados que recoge y, a partir de la información arrojada por los indicadores, establece objetivos y acciones que vuelven a ser revisados con la actualización del CMI.

Resultados: Más de un 60% de los indicadores del PGA de UNED Plasencia están relacionados con indicadores del CMI intercentros.

1.1.1 - Estrategia

Enfoque: Análisis DAFO estratégico de UNED Plasencia

Despliegue: El Centro ha realizado un análisis de las variables del entorno (amenazas y oportunidades) y la situación interna de la

organización (fortalezas y debilidades). Este análisis representa una acción que fortalece la estrategia y la mejora continua de su sistema de calidad: Es de utilidad para la toma de decisiones porque permite marcar las líneas estratégicas y además poder orientar los nuevos objetivos del Plan de Gestión Anual (PGA).

Evaluación y revisión: Se comprueba que las estrategias identificadas en el DAFO están representadas en el plan de gestión anual (PGA)

Resultados: Cinco estrategias identificadas en el DAFO tienen representación en el el PGA del mismo año.

1.2.1 - Imagen y difusión externa

Enfoque: UNED Plasencia publica buenas prácticas en qBenchmark

Despliegue: De 2010 a 2018 ha publicado dos buenas prácticas. Una de ella centrada en cursos de verano y otra en un certamen de pintura.

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

El Centro Asociado dispone de un plan de gestión anual bien definido y organizado. Con el fin de sacar el máximo provecho a esta planificación, sería recomendable que todos los objetivos fueran cuantificados y todos los indicadores estuvieran directamente relacionados con dichos objetivos.

3.2.2 - Protección de datos personales

Si bien el Centro aporta evidencias sobre su gestión en protección de datos personales, es necesaria la identificación del Delegado de Protección de Datos, mediante su inscripción en el organismo correspondiente, con el fin de avanzar en el cumplimiento de los requisitos de la Guía del SGICG-CA (ed. 8, v.2, anexo 3.2.2 protección de datos)

5.1.4 - Acogida del personal

Si bien el Centro aporta una manual de acogida del personal de administración y servicios (PAS), sería recomendable sistematizar un proceso para su revisión periódica, con el fin de asegurar su correcta actualización. También es importante que aparezcan referencias de su revisión, vigencia y autoría (fecha, edición y autor/a) con el fin de identificar los ejemplares vigentes en cada momento y retirar los obsoletos.

5.2.1 - Participación

Si bien el Centro dispone de un sistema de gestión de las sugerencias internas, sería aconsejable que la información más relevante, recibida por los canales informales, tuviera un reflejo formal para facilitar el seguimiento de su aplicación. Ello redundaría en la

		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 066-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 27 de enero de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	--

consecución del objetivo marcado por el propio plan de gestión de sugerencias internas, relativo a analizar la eficacia de la comunicación interna.

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 2 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 4 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

El Centro Asociado cumple todos los requisitos para renovar la certificación de su sistema de calidad en la gestión y de su carta de servicios. Esto ha sido posible gracias a la visión, implicación y esfuerzo del equipo directivo y de las personas que trabajan en el centro.

Como ya viene demostrando desde hace tiempo, los nuevos logros del Centro Asociado se apoyan en la sistematización, optimización y simplificación de sus procesos habituales de gestión, la reflexión estratégica orientada a lograr un valor creciente en el entorno y la colaboración social e institucional que facilite el apoyo necesario para lograrlo.

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 27 de enero de 2021

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 066-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 27 de enero de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Ángel Minondo Urzainqui

Mar Arranz Peña

Comité - Vocal

Comité - Vocal

