



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 073-CCS-01-C
- Ed. Guía: ed1.v4
- Certificación CS
- Fecha: 30 de abril 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 (Certificación CS)

Nº de certificación: 073-CCS-01-C/2021
Emisión del certificado: 30 de abril de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: UNED Provincia de Barcelona
Web: <http://www.unedbarcelona.es>
Alcance (sedes auditadas): Barcelona, Cornellà de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet y Canet de Mar



Con fecha 22-4-2021 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Certificación CS) para el Centro Asociado UNED Provincia de Barcelona 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	Satisfactorio
Tutorías y Práctica	Suficiente
Pruebas presenciales	Suficiente
Recursos académico	Suficiente
Extensión universitaria	Suficiente
Publicaciones e investigación	Suficiente
Otros	Suficiente
Revisión y mejora	Suficiente
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

2.1.2 - Acogida a nuevos estudiantes

Título: Plan de Acogida de estudiantes de UNED Barcelona

Enfoque: El Centro Asociado tiene definido e implantado un proceso de acogida de estudiantes totalmente estructurado, que divide en cuatro pilares:

- 1- Jornadas de información
- 2- Jornadas de orientación
- 3- Cursos de competencias transversales
- 4- Cursos de técnicas de estudio.

En su elaboración anual integra directrices de la Sede Central y recursos humanos y académicos disponibles en el Centro, junto con los datos obtenidos de la revisión del plan de acogida del año anterior. Tiene establecidos dos compromisos públicos de acogida que hace públicos en su Carta de Servicios.

Despliegue: El Centro Asociado elabora materiales propios en el plan de acogida, como carteles y guías de los grados y acceso, y los difunde a través de su página web, así como mediante publicación, en su caso, en los tabloneros del Centro. También se integra la información en la propuesta del Plan Académico Docente (PAD).

Hasta la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, el Centro elaboraba trípticos, empleados en información y difusión del Plan, que en las actuales condiciones no pueden utilizar, por lo que han reforzado sus acciones on line, tanto en la difusión como en la celebración de las propias actividades (cursos, jornadas, comunidades de acogida virtual) que componen el Plan de Acogida.

Evaluación y revisión: Se lleva a cabo seguimiento directo mediante el control de actividades de acogida y anual a través del registro de seguimiento de compromisos de la Carta de Servicios. Así mismo, se realiza una recopilación y publicación de la información en la memoria anual de actividades del Centro Asociado.

Resultados: En el curso académico 2019-2020 se han cumplido los dos compromisos de acogida propuestos en la Carta de Servicios.

2.1.3 - Comunicación con estudiantes

Título: Coordinación de la actualización diaria de la web de UNED Barcelona

Enfoque: El Centro vertebrará la comunicación con estudiantes a través de su página web y establece un planteamiento de gestión de la información a los estudiantes en una directriz interna. Dicha directriz está orientada a aportar al estudiante toda la información necesaria para realizar adecuadamente las actividades académicas.

Por ello, hace público en su Carta de Servicios, un compromiso de calidad relacionado con "*mantener diariamente actualizada la página Web del Centro durante el periodo lectivo, integrando toda la información para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general*". Para este compromiso se ha establecido como objetivo, superar el valor del 71% en la satisfacción de los estudiantes con la web.

Despliegue: Se siguen las directrices y creatividades diseñadas desde Comunicación UNED incorporándolas en los plazos requeridos a la información web.

La responsable de actualización, recibe por parte de cada uno de los Coordinadores o Responsables de área o Centro, los documentos y novedades que han de incorporarse.

Evaluación y revisión: A nivel operativo, la revisión y actualización de la información contenida en dicha página es diaria. El personal de información, revisa diariamente el contenido de la página para detectar posibles errores en accesos y enlaces, comunicándolo en su caso a la responsable de actualización de la web quien lo subsana o lo transmite al personal informático de ser necesario.

Así mismo, anualmente realizan seguimiento del compromiso publicado en su Carta de Servicios y analizan los resultados de satisfacción de los estudiantes con la web.

Resultados: Desde el año 2017, se ha cumplido el compromiso de mantener o superar el objetivo planteado de satisfacción de los estudiantes con la web.

2.1.3 - Comunicación con estudiantes

Título: Pautas compartidas para informar a los estudiantes de UNED Barcelona

Enfoque: El Centro Asociado considera importante que los estudiantes reciban la información que necesitan de forma correcta y clara. Para ello incorpora esa idea en diversos puntos de la directriz de comunicación con los estudiantes y, en base a su experiencia ha

establecido unas pautas comunes para todo el personal en relación a dar la información correcta y clara a los estudiantes.

El documento de pautas de información contiene orientaciones sobre la atención personal directa, atención telefónica, comunicación escrita, gestión de quejas - sugerencia y medios necesarios para todo lo anterior.

Así mismo, el Centro Asociado establece un compromiso público en su Carta de Servicios relacionado con "*proporcionar información de forma clara y correcta, de manera presencial, por correo electrónico y/o por teléfono*" y persigue como objetivo alcanzar una satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos del Centro, igual o superior a 80.

Despliegue: El documento de pautas se comparte con el personal de administración y servicios.

Evaluación y revisión: Se valora anualmente el cumplimiento del compromiso, tanto a través del registro de resultados de la Carta de Servicios como del análisis de la encuesta anual a los estudiantes que procesa la Sede Central de la UNED.

Resultados: Desde el año 2017 se alcanza el objetivo previsto (dentro del rango de tolerancia del indicador), aunque es preciso analizar y reforzar el planteamiento para alcanzar resultados que presenten una mayor holgura respecto al objetivo.

No conformidades

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

Áreas de mejora

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

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 1 área 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 0 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

El Centro Asociado ha logrado la certificación de la gestión de su Carta de Servicios en base a la sistematización de los procesos de trabajo que aseguran sus compromisos públicos y al cuidado de la comunicación con los estudiantes, que es la base de su interacción, satisfacción y mejora continua.

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.



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 073-CCS-01-C
- Ed. Guía: ed1.v4
- Certificación CS
- Fecha: 30 de abril de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

En Tudela, a 30 de abril de 2021

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

M^a Elvira Larios Fuertes

Comité - Presidente

Comité - Secretario

José Manuel Ortega Muruzábal

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal