

UNED

**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 015-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 30 de septiembre de 2022
- 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: 015-I-02-C/2022
Emisión del certificado: 30 de septiembre de 2022
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: Las Palmas de G.C.
Web: www.unedgrancanaria.es
Alcance (sedes auditadas): Las Palmas



		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 015-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 30 de septiembre de 2022 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Con fecha 27-9-2022 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado Las Palmas de G.C. 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)	Suficiente
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

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Título: Revisión de la Carta de Servicios de UNED Las Palmas

Enfoque: La revisión de la Carta de Servicios (CS) se realiza por un equipo compuesto por los distintos estamentos del Centro. Para recoger todo el proceso se ha realizado un documento que refiere toda la gestión.

Despliegue: Se incluye la CS con enlaces a contenidos, la Guía de gestión de la CS editada por la UNED, la convocatoria de la Comisión de la CS de UNED Las Palmas, el acta de la misma y propuestas para la edición en curso. La CS se encuentra publicada en la web de UNED Las Palmas.

Evaluación, revisión y mejora: En dicho documento también se incluye el sistema revisión de la CS. Además, el Centro Asociado lleva a cabo un seguimiento anual del cumplimiento de los compromisos públicos de la CS, identificando las acciones que es preciso desarrollar para mejorar su logro. La CS ha sido validada por la Cátedra de Calidad de la UNED.

Resultados: La CS está publicada en el registro de CS de Centros Asociados de la UNED (web de la Cátedra de Calidad de la UNED). El cuidado de los compromisos permite alcanzar, por ejemplo, un cumplimiento del 97% en 2019.

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

Aunque el Centro Asociado lleva a cabo un análisis DAFO general, que se puede considerar de alcance plurianual, y que incluye propuestas de desarrollo futuro, sería interesante desarrollar más esta iniciativa estratégica y relacionarla formalmente con los planes de gestión anual, con el fin de facilitar el seguimiento del desarrollo estratégico del Centro.

Así mismo, sería de interés ajustar la directriz de la Estrategia a las acciones que se llevan a cabo en la realidad del Centro Asociado.

1.1.1 - Estrategia

Aunque el Centro Asociado expresa que diversas decisiones se toman de acuerdo a la información disponible en el Cuadro de Mando de Indicadores (CMI) y lo evidencian a través del documento "Acuerdos vinculados al Cuadro de Mando, sería recomendable ampliar la evidencia de su uso incluyendo, por ejemplo, indicadores en la plataforma del CMI o ampliando la relación de las actuaciones del Plan de Gestión con los objetivos del CMI.

1.1.2 - Plan de gestión

Aunque el Centro Asociado presenta un número significativo de objetivos cuantificables y medibles, en el documento "resumen del plan de gestión", sería conveniente que:

- todos los objetivos tuvieran esa característica,
- se integraran en el documento "Plan de Gestión", que se presenta a la Junta Rectora
- se mostraran en la plataforma del Cuadro de Mando de indicadores

Ello permitiría mantener una coherencia en todos los documentos y relacionar los objetivos con las acciones y los resultados.

Así mismo, sería interesante que la directriz del plan de gestión incorpore la realidad de la gestión que lleva a cabo el Centro Asociado incluyendo, por ejemplo, el análisis de las necesidades de los grupos de interés.

2.1.4 - Participación de estudiantes

Aunque el Centro Asociado dispone de un "Registro de sugerencias de mejora, quejas y reclamaciones" que contempla la fecha, el asunto, las partes afectadas y la resolución, sería interesante incorporar alguna forma sencilla de valorar la eficacia de las acciones llevadas a cabo, con el fin de reflexionar sobre el efecto de las resoluciones y ajustar las mismas, si fuera procedente.

3.2.1 - Documentación del sistema de calidad

Si bien el Centro aporta las directrices exigidas por la Guía del SGICG-CA ed. 8 v.2, sería conveniente que se señalara la edición y fecha de las mismas con el fin de facilitar la identificación de la versión vigente de cada directriz y su trazabilidad a lo largo del tiempo, evitando dudas respecto a ello.

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 015-I-02-C • Ed. Guía: ed8.v2 • Nivel 1 • Fecha: 30 de septiembre de 2022 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Este punto se señalará como obligatorio en la próxima edición de la guía del SGICG-CA.

3.2.2 - Protección de datos personales

Para la adaptación del Centro a la nueva legislación en Protección de Datos para poder realizar las diferentes acciones exigidas, se ha procedido a contratar una empresa especializada. Sería procedente actualizar la directriz al cambio de legislación producido.

5.3.2 - Desempeño

Aunque el Centro Asociado muestra algunas evaluaciones de desempeño del año 2019 y ha realizado un interesante análisis DAFO del personal en 2020, sería conveniente reflexionar y aplicar de forma sistemática el método que se considere más sencillo, útil y efectivo para que la evaluación de desempeño tenga en cuenta a toda la plantilla del PAS y permita abordar mejoras en su desempeño.

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 1 área 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, 1 Punto Fuerte y 7 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

La certificación de UNED Las Palmas es posible por el impulso del equipo directivo y la profesionalidad de las personas que trabajan en el Centro Asociado.

El mantenimiento del sistema de gestión conlleva actualizar periódicamente los procesos más dinamizadores y útiles para el Centro Asociado (ejemplo, planificación, planes de mejora de estudiantes y profesorado tutor, compromisos de las cartas de servicios, control económico y de indicadores relevantes, competencias de los líderes, desempeño de las personas, organización académica, etc.) y realizar las mejoras que se consideren necesarias para dar un buen servicio a los estudiantes.

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: 015-I-02-C
- Ed. Guía: ed8.v2
- Nivel 1
- Fecha: 30 de septiembre de 2022
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ana Isabel Martínez Guerras

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal