



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

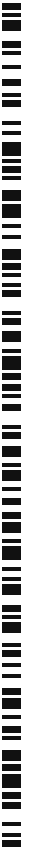
- Exp: 071-II-01-C
- Ed. Guía: Ed 1. v2 Nivel II Consolidación
- Nivel 2
- Fecha: 6 de julio de 2017
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Informe definitivo de certificación del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión de Centros Asociados de la UNED SGICG-CA (Nivel 2)

Nº de certificación: 071-II-01-C/2017
Emisión del certificado: 6 de julio de 2017
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: UNED Lugo
Web: www.lugo.uned.es
Alcance (sedes auditadas): Lugo, Aula Foz, Aula Monforte de Lemos y Aula Viveiro

yT4+QKr041jy1jrxsi



Con fecha 23-6-2017 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 2) para el Centro Asociado UNED Lugo 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 2).

| Macroprocesos | Valoración |
|---|---------------|
| 1.-Planificación y liderazgo | Suficiente |
| 2.-Difusión y relación externa | Satisfactorio |
| 3.-Relación con estudiantes | Suficiente |
| 4.-Enseñanza aprendizaje | Suficiente |
| 5.-Extensión universitaria | Suficiente |
| 6.-Estructura y análisis de la calidad | Suficiente |
| 7.-Tecnología de información y comunicación | Suficiente |
| 8.-Recursos materiales | Suficiente |
| 9.-Personal | Suficiente |
| 10.-Organización docente | 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 2) 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

1.2.1 - Imagen y difusión externa

El Centro y las Aulas disponen de una página Web bilingüe que actualizan periódicamente y que es reflejo de la sensibilización e integración del Centro y las Aulas en la sociedad que las acoge. Además incorpora un mapa de la Web que permite localizar la información fácilmente.

2.1.2 - Acogida a nuevos estudiantes

Se aprecia que Centro y las Aulas utilizan habitualmente las redes sociales (facebook, twitter, instagram, telegram) para difundir todas las actividades que desarrolla y las comunicaciones con sus estudiantes (acogida, extensión universitaria, eventos, etc.) lo cual permite su rápida y amplia difusión.

4.2.1 - Biblioteca

La biblioteca del Centro destaca por su amplio horario de apertura, la relación de nº de ejemplares por alumno (1/20) y el apoyo que desarrolla a los estudiantes de las Aulas de manera eficiente. La satisfacción de los estudiantes con este servicio es significativamente elevada.

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

Aunque existe una directriz y un cronograma de seguimiento de resultados y acciones de Plan de Gestión anual (PGA) y en el PGA 2015 - 2016 se han revisado el 80% de los resultados, sería conveniente que la revisión de los PGA alcanzara a la totalidad de los objetivos planteados, con el fin de homogeneizar y equilibrar el seguimiento del mismo. Así mismo, sería conveniente explicitar las conclusiones de las revisiones realizadas. Este tema se revisará en la auditoría de mantenimiento.

1.1.3 - Liderazgo

Si bien el Centro ha iniciado la valoración periódica del cumplimiento de acciones de algunos líderes, se recomienda que complete la valoración de todos los líderes formales y la valoración de resultados de todos ellos, de acuerdo con la Directriz Liderazgo del Centro. esta actividad se podría llevar a cabo, con todos los líderes formales de forma simultánea, con el fin de establecer planes de mejora a partir de una visión conjunta de la información. Se valorará en la auditoría de mantenimiento.

2.1.4 - Participación de estudiantes

El Centro dispone de una directriz de participación de estudiantes y aplica un cronograma de revisión del plan de mejora de estudiantes (PME) que evidencia el seguimiento del mismo. A partir de ello se recomienda que se lleve a cabo un especial seguimiento de la consecución de los objetivos con el fin de valorar el impacto de las actuaciones en los objetivos previstos. Se valorará en la auditoría de mantenimiento.

2.2.1 - Realización de tutorías

Si bien el Centro y las Aulas realizan de forma verbal y por correo electrónico recordatorios de corrección de PECs al profesorado tutor, se recomienda tener más definida e implantada la *-metodología, documentos y recursos necesarios para controlar las correcciones de PEC-* de acuerdo con el punto 2.2.1. de la Guía del SGICG-CA, nivel consolidación, con el fin de disponer de un control y ajuste oportuno en esta actividad.

3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

Aunque el Centro y las Aulas utilizan los modelos de directrices que se encuentran en el Manual virtual de Gestión con modificaciones y otra documentación gestada por el equipo de calidad, es conveniente que dicha documentación se gestione siguiendo todas las especificaciones que el propio Centro describe en su directriz de gestión documental, por ejemplo en relación a criterios de actualización, validación, aprobación y disposición documental, con el fin de facilitar el control y acceso de la documentación vigente.

3.2.2 - Protección de datos personales

El Centro dispone de un Documento de Seguridad (DS) de los ficheros declarados en el que consta una persona responsable del mismo. No obstante sería conveniente reflexionar sobre la posibilidad de identificar también responsables específicos de los ficheros y registrar el seguimiento del inventario de los soportes de los ficheros del Centro, con el fin de avanzar en el control operativo de la seguridad. Se valorará durante la auditoría de mantenimiento.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Si bien el Centro realiza la revisión de dirección de manera informal, se sugiere que de acuerdo con el punto 3.2.3. de la Guía de SGICG-CA, nivel consolidación, se avance en el registro de *-revisión del sistema con periodicidad anual que incluya:a) Eficacia y adecuado mantenimiento de los procesos básicos del Sistema de Calidad de la Gestión.b) Implantación y eficacia de acciones correctivas de las posibles deficiencias detectadas en la auditoría.c) Implantación de áreas de mejora identificadas en auditorías u otras herramientas.d) Cambios relevantes en procedimientos y/o recursos-*Ello permitiría, por ejemplo, disponer de una información relevante de cara a decidir mejoras y preparar auditorías de mantenimiento del SGICG-CA.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Aunque el Centro tiene conocimiento de propuestas de mejora vinculadas a diversos grupos de interés, como estudiantes, tutores y PAS, sería conveniente que tuviera conocimiento explícito de aquellos procesos que se han mejorado, por ejemplo a través de un registro de mejoras en los procesos (punto 3.2.3 de la Guía), con el fin de facilitar una visión global del desarrollo de los procesos y tomar decisiones de mejora para el futuro.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

Si bien el Centro ha realizado Auditorías internas (AI) de todos los procesos básicos, se sugiere que las sucesivas AI, de acuerdo con la Directriz modificada por el Centro, se mantengan las diferencias entre la persona auditada y el auditor/a durante la fase operativa. Se valorará durante la auditoría de mantenimiento.

4.1.1 - Compras

Aunque se observa un amplio cumplimiento de la Directriz Compras y el Centro ha iniciado la evaluación mutua de los proveedores clave de eficacia y percepción del servicio, se sugiere que se complete la evaluación mutua a todos los proveedores clave identificados por el Centro, con el fin de conocer su opinión y disponer de un escenario adecuado para la aportación futura de valor.

5.1.4 - Acogida del personal

Aunque el Centro dispone de un Manual de Acogida de Personas (PAS y PT) de 2013 que incluye información de la UNED y del Centro y de las Aulas, cuestiones laborales y vinculación al centro, normativa, sistema de prevención de riesgos laborales, herramientas informáticas disponibles y control de acceso. Si bien en los sistemas implementados en el Centro se incluye Calidad, se sugiere que se incluya *-medioambiente y protección de datos-*, de acuerdo con el punto 5.1.4. de la Guía del SGICG-CA, nivel consolidación, con el fin de completar la información inicial a los profesionales de nueva incorporación.

5.2.1 - Participación

Si bien el Centro y las Aulas disponen de un Plan de Mejora de Profesorado Tutor (PMT) que se fundamenta en el resultado de las encuestas de satisfacción y un cronograma de seguimiento de las acciones realizadas, se sugiere que se continúe el seguimiento de las actividades y se realice el seguimiento de la consecución de los objetivos del PMT, con el fin de conocer el impacto de las acciones en los resultados. Así mismo sería conveniente explicitar las conclusiones de las revisiones. Se valorará durante la auditoría de mantenimiento.

5.2.1 - Participación

Si bien el Centro y las Aulas disponen de un Plan de Mejora de Personas de Administración y Servicios (PMP) que se fundamenta en el resultado de las encuestas de satisfacción y un cronograma de seguimiento de las acciones realizadas, se sugiere que se continúe el seguimiento de las actividades y se realice el seguimiento de la consecución de los objetivos del PMP, con el fin de conocer el impacto de las acciones en los resultados. Así mismo sería conveniente explicitar las conclusiones de las revisiones. Se valorará durante la auditoría de mantenimiento.

5.2.1 - Participación

El Centro evidencia la constitución de Equipos de Mejora y su planificación a través de un cronograma de equipos. No obstante, se recomienda completar las actuaciones programadas para cada equipo y llevar el registro de los cambios relevantes y de las conclusiones extraídas en ellos, con el fin de dinamizar, de forma sistemática la evolución de sus actividades. Se valorará durante la auditoría de mantenimiento.

5.2.2 - Comunicación

Aunque el Centro y las Aulas evidencian la existencia de documento de un Sistema de Comunicación Interna, de acuerdo con el punto 5.2.2. de la Guía del SGICG-CA, nivel consolidación, se sugiere su cumplimentación periódica a efectos de su valoración y mejora del funcionamiento del Centro y las Aulas.

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 2), en todos los procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 3 áreas de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (Nivel 2).

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

Se han identificado, asimismo, 3 Puntos Fuertes y 15 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

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 2), 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 6 de julio de 2017

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Mar Arranz Peña

Comité - Presidente

Comité - Secretario

José Manuel Ortega Muruzábal

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal