

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: 052-I-01-C/2017
Emisión del certificado: 17 de noviembre de 2017
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: UNED Denia
Web: www.uneddenia.es
Alcance (sedes auditadas): Dénia, Aula Xàbia y Aula Benidorm



Con fecha 16-11-2017 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Denia 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 1).

Macroprocesos	Valoración
1.-Planificación y liderazgo	Suficiente
2.-Difusión y relación externa	Suficiente
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	Satisfactorio
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 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

1.2.1 - Imagen y difusión externa

Se observa que la imagen y comunicación del Centro se encuentra centralizada desde el Centro Asociado con sede en Denia. En el mismo existe una persona responsable de la comunicación externa encargada de que la imagen y difusión externa del Centro se realice a través de múltiples medios: la página web del centro, ofreciendo información de las actividades académicas y culturales; también a través de las redes sociales; espacios en programas de radio para difundir las novedades; además de cartelera y folletos de información general.

4.2.1 - Biblioteca

Se aprecia que la información sobre las normas que regulan el funcionamiento de las bibliotecas de Denia y Benidorm son transmitidas a los usuarios entregadas al darse de alta en el servicio facilitando su conocimiento al entregarlas en doble formato: guía y marcapáginas, lo cual facilita su conocimiento y uso permanente.

4.2.1 - Biblioteca

Se aprecia que el seguimiento y control de los objetivos comprendidos en el Plan de Biblioteca se materializa a través del cronograma de Biblioteca y estadísticas de diversa procedencia, lo cual es una muestra de la gestión orientada hacia el logro de resultados.

5.1.3 - Selección y contratación

Se aprecia que la información sobre el pago a los tutores queda reflejada en las hojas que les son remitidas una vez efectuados los mismos disponiendo de un sistema de información de cobro puntual al tutor, lo cual asegura que disponen de una información oportuna y concreta.

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 existen evidencias de las convocatorias de las reuniones y resultados de objetivos fijados en las reuniones del comité de calidad, sería interesante disponer de un resumen, acta o listado de acuerdos de dichas reuniones que constate las decisiones más importantes para la gestión del Centro, con el fin de facilitar la evaluación de su cumplimiento y/o los ajustes que puedan necesitar.

1.2.2 - Alianzas y colaboraciones

Aunque la idoneidad y valor que aportan las entidades colaboradoras se valora en función de una serie de criterios establecidos que deben cumplir las entidades conveniadas para la realización de las prácticas externas por parte de los estudiantes, sería interesante disponer de criterios de idoneidad establecidos para cualquier entidad colaboradora tal como se indica en las directrices.

1.2.2 - Alianzas y colaboraciones

Aunque en las directrices se indica que *-en caso de alianzas estratégicas se realiza un estudio especial-*, y este se centra en el prestigio que aportan al Centro, sería conveniente que se especificara de forma más concreta en la directriz con el fin de orientar mejor las acciones y evitar equívocos. En la misma directriz se señala que *-se analiza la satisfacción y expectativa futura de los aliados-* y se apunta se evalúa en la Junta Rectora y en la apreciación de renovación de convenios estratégicos. Aunque estos aspectos son adecuados, sería interesante avanzar en una recogida de opinión más específica de aspectos clave en las alianzas estratégicas con el fin de perfeccionar los aspectos acordados y dar consistencia a los acuerdos a corto y medio plazo.

3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

A pesar de que se dispone de una adecuada estructura documental y que los propietarios de los procesos acceden a ella a través de un servidor interno y que se aplica el uso documental del SGICG-CA del Centro, en la directriz se señala la importancia *-realizar sugerencias de mejora-*. Dado que se está en fase de implantación del SGICG-CA y todavía no ha habido oportunidad de llevar a efecto dicha

actividad, se realizará un seguimiento de ella en la próxima auditoría de mantenimiento con el fin de contrastar su existencia.

3.2.2 - Protección de datos personales

Aunque se observa que se han incluido las cláusulas en alguno de los documentos sería deseable que se incluyan en la totalidad de medios utilizados haciéndolo sistemático, ya que se observa, por ejemplo, que en los mensajes enviados para recoger los datos cumpliendo con las instrucciones de la AEPD no se incluye la cláusula propia de los correos electrónicos.

3.3.1 - Tecnología

Aunque las personas que trabajan en el Centro tienen acceso a las herramientas informáticas de uso habitual, sería conveniente formalizar el proceso de alta de todos los nuevos usuarios para acceder a los equipos del Centro tal como se indica en el Documento de Sistema de Seguridad Informática.

4.1.1 - Compras

Aunque se observa que se anota el gasto en un estadillo y se va calibrando el consumo de material sería interesante que el documento estuviese actualizado a cada momento de solicitud, con el fin de mantener un control informativo general en todo momento.

5.1.4 - Acogida del personal

Aunque el Centro dispone y utiliza fichas registro de acciones de acogida para los nuevos tutores/as y personal de administración y servicios sería interesante incluir, por ejemplo en la misma ficha, alguna presentación del sentido de la misma y alguna valoración de la acogida por parte del nuevo/a empleado, así como la posibilidad de que transmita propuestas de mejora, con el fin de conocer su opinión y disponer de ideas que se puedan mejorar futuras acciones de acogida para otras personas.

5.2.1 - Participación

Aunque el Centro ha abordado los criterios de participación interna de los tutores/as y del personal de administración y servicios, sería interesante que en el caso de los tutores se reflexionara para integrar, en un único planteamiento, todas las formas de participación (ejemplo, grupos de trabajo, propuestas de Extensión, encuestas, quejas y sugerencias, etc.), con el fin de que dispongan de todos los canales y criterios participativos en un único documento. En el caso del PAS sería oportuno explicitar todas las formas y criterios de participación en la dinámica del Centro en algún texto acordado. Suele ser coherente que el sistema de participación cuente con la participación de las partes interesadas.

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 3 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, 4 Puntos Fuertes y 9 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 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 17 de noviembre de 2017

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Ana Isabel Martínez Guerras

Comité - Presidente

Comité - Secretario

José Manuel Ortega Muruzábal

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal