



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 021-I-01-C
- Ed. Guía: Ed 7. v3 Nivel 1 implantación
- Nivel 1
- Fecha: 19 de diciembre 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 1)

Nº de certificación: 021-I-01-C/2017
Emisión del certificado: 19 de diciembre de 2017
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: UNED Mérida
Web: www.unedmerida.com
Alcance (sedes auditadas): Mérida

16Zu+QEVwhNxqj7FKVDk



Con fecha 16-12-2017 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Mérida 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
1.-Planificación y liderazgo	Satisfactorio
2.-Difusión y relación externa	Suficiente
3.-Relación con estudiantes	Satisfactorio
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 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

1.1.2 - Plan de gestión

Se observa que el Centro tiene un Plan de Gestión Anual (PGA), el cual está definido e implantado y en donde despliega su Estrategia. El PGA contiene objetivos cuantificables y medibles, una planificación y seguimiento de las acciones y objetivos así como responsables y plazo de ejecución. Para la concreción de dicho Plan el Centro ha elaborado un DAFO, que sirve de soporte a la elaboración del PGA.

1.1.3 - Liderazgo

Se aprecia que el Centro tiene definido y aplicado el proceso de desarrollo de liderazgo formal de sus responsables directivos. Disponen de una evaluación de 360º (Plan de evaluación y mejora del liderazgo). A su vez cuenta con un Protocolo de Actuación y un Plan de Mejora del liderazgo.

2.1.4 - Participación de estudiantes

El Centro tiene bien definido y aplicado el sistema de participación de los estudiantes. A su vez ha establecido un cronograma con todos los cuestionarios que se aplican a los grupos de interés para el año 2017 y ha creado un sistema (Ticket) para poder dar continuidad y seguimiento a todas las quejas y sugerencias en un plazo de 72 horas. Todo ello facilita el ajuste de los servicios a las demandas de los estudiantes.

No conformidades

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

Áreas de mejora

1.2.2 - Alianzas y colaboraciones

Aunque la idoneidad para seleccionar a las entidades externas con las que se desea firmar Convenio vienen dados por la demanda del estudiantes y el Centro se encuentra trabajando actualmente en la elaboración de dichos criterios sería interesante poder disponer del documento definitivo sobre dichos criterios de idoneidad, con el fin de finalizar la situación de provisionalidad descrita en la directriz de alianzas y colaboraciones.

2.2.1 - Realización de tutorías

Aunque se ha observado la existencia de un Plan de Acción Tutorial con un modelo formalizado, sería importante ampliar la experiencia en el colectivo de tutores, facilitar la información a los estudiantes y controlar por parte del Centro la planificación de todas las tutorías, con el fin de que todos los estudiantes dispongan de dicha información.

3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

A pesar de que existe en 2014 un plan de mejora cuyas principales actuaciones se contemplan en el plan de gestión anual, sería importante comunicar los resultados de las autoevaluaciones a todas las personas del Centro, con el fin de que dispongan de la información completa.

4.2.1 - Biblioteca

A pesar de que la directriz de Gestión de Biblioteca recoge el establecimiento de objetivos y acciones de funcionamiento y el Centro tiene una propuesta de plan de biblioteca, sería interesante la aprobación de dicho plan para dinamizar el trabajo relativo a sus objetivos y acciones de funcionamiento.

5.3.1 - Formación

A pesar de que se observa que el Centro ha ido realizando formación para el personal referente a calidad y formación para tutores, sería importante que recogiera, de manera formal y explícita, las necesidades de formación propuestas por parte del PAS del Centro y estableciera un plan de formación inicial concreto, por ejemplo relacionado con los nuevos retos del plan de gestión anual, demandas y/o reciclajes previstos, aunque se vaya completando a medida que surgen nuevas necesidades y oportunidades.

5.3.2 - Desempeño

Aunque el Centro ha iniciado la evaluación del desempeño del PAS, como experiencia piloto, y que existe un protocolo de actuación al respecto, sería importante que continuara con la evaluación de desempeño al resto del personal, con el fin de facilitar el desarrollo de sus competencias vinculado a los retos del Centro asociado.

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 6 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 19 de diciembre de 2017

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

Comité - Presidente

Comité - Secretario



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 021-I-01-C
- Ed. Guía: Ed 7. v3 Nivel 1 implantación
- Nivel 1
- Fecha: 19 de diciembre de 2017
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Ángel Minondo Urzainqui

M^a Elvira Larios Fuertes

Comité - Vocal

Comité - Vocal

