

# 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:** 072-I-01-C/2017  
**Emisión del certificado:** 24 de octubre de 2017  
**Periodo de vigencia:** 3 años

**Centro asociado:** Madrid-Sur  
**Web:** [www.madridsur.uned.es/](http://www.madridsur.uned.es/)  
**Alcance (sedes auditadas):** Madrid Sur, Aula de Alcorcón, Aula de Aranjuez, Aula de Fuenlabrada, Aula de Getafe, Aula de Leganés, Aula de Móstoles, Aula de Parla, Aula de Pinto y Aula de Valdemoro



Con fecha 20-10-2017 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado Madrid-Sur 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	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	Satisfactorio
7.-Tecnología de información y comunicación	Satisfactorio
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

#### 2.1.3 - Comunicación con estudiantes

Se dispone de un sistema de agendas por Aulas para la información a los/as estudiantes lo que le permite una organización y control de cambios público, continuo y fácilmente accesible que facilita y mejora la comunicación a los/as estudiantes.

#### 3.2.4 - Conocimiento e innovación

Se han desarrollado buenas prácticas resultantes de herramientas de gestión que han tenido éxito y que le permiten un ahorro económico importante, apoya a la gestión del conocimiento en red de los Centros Asociados e incentiva la buena imagen de la propia Organización.

#### 3.3.1 - Tecnología

El Centro dispone de unos criterios en su plan de adquisición, distribución y reposición de recursos TIC. Estos criterios similares para todas sus aulas, permiten gestionar de forma homogénea los aspectos prioritarios para las decisiones de adquisición y gestión.

### 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

A pesar de que consulta en el Cuadro de Mando Integral los indicadores automáticos de la Sede Central, sería conveniente utilizar la herramienta de gestión de forma integral incluyendo objetivos anuales, especialmente en aquellos indicadores que están directamente relacionados con el Plan de Gestión Anual, para que pueda ser utilizado como una herramienta de gestión global.

#### 2.1.2 - Acogida a nuevos estudiantes

A pesar de que el Centro y las Aulas disponen de un sistema de acogida a nuevos estudiantes y realizan las acciones vinculadas al mismo, sería conveniente registrar su edición en el documento redactado, con el fin facilitar la trazabilidad de los cambios que se puedan producir y asegurar la vigencia del mismo.

#### 2.1.4 - Participación de estudiantes

A pesar de que el Centro y las Aulas contemplan la medición de objetivos del plan de mejora de atención a estudiantes con el cuadro de mando de resultados y se aprecian coincidencias entre objetivos del plan de gestión y el plan de mejora, sería recomendable que se realice de forma continuada y registrada en los documentos asignados para ello de forma que facilite el procesamiento y acceso a los resultados tal como indica su directriz. Así mismo, sería conveniente la sistematización y/o registro de los propios medios de recogida de información de estudiantes, para garantizar la revisión del seguimiento de acciones tal como indica su directriz.

#### 3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

A pesar de que se aprecia el seguimiento de compromisos de la carta de servicios a través del plan de gestión, sería recomendable que se realizara de forma integral de modo que facilite el seguimiento integral de su cumplimiento, tal como indica la directriz de Carta de Servicios.

#### 4.1.3 - Mantenimiento, equipos e instalaciones

A pesar de que se realizan acciones para tener registro y conocimiento del mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones y que no está obligado al mantenimiento de los mismos, por ser responsabilidad de los Ayuntamientos, es importante disponer de información sistematizada y completa de todas sus Aulas, con el fin de asegurar que se cumplen los requisitos legales en las instalaciones que utilizan las personas, más allá de la responsabilidad directa de las acciones de mantenimiento.

#### 5.1.5 - Salud laboral

A pesar de que la prevención de los riesgos laborales se realiza a través de un Servicio de Prevención Ajeno (Evaluación y Plan de Prevención de Riesgos Laborales) es importante llevar a cabo una planificación interna de todas las actividades preventivas, que incluya cronograma de plazos tanto en el Centro como en las Aulas, a fin de asegurar la efectiva aplicación del proceso de salud laboral.

### 5.2.2 - Comunicación

A pesar de que el Centro y las Aulas utilizan las herramientas de la Sede Central de comunicación (ejemplo, encuestas del PAS), sería recomendable utilizar alguna otra herramienta que permita una comunicación de resultados más personalizada.

### 5.3.1 - Formación

A pesar de que el Centro y las Aulas disponen de un plan de formación 2016 y que realizan acciones formativas continuadas tanto para PAS como para Tutores, sería conveniente la realización del mismo como proceso planificado de forma proactiva, aunque se vaya completando a lo largo del año, por ejemplo, con capacitaciones programadas relacionadas con los nuevos retos del plan de gestión anual y/o reciclajes formativos previstos.

### 5.3.2 - Desempeño

A pesar de que el Centro y las Aulas han iniciado el proceso de evaluación al desempeño de su personal sería conveniente perfeccionar los criterios de evaluación y desarrollarlo de forma completa, con el fin de impulsar la mejora de las competencias en toda la Organización.

## 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, 3 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.

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Mar Arranz Peña

**Comité - Presidente**

**Comité - Secretario**

Ana Rivas García-Soto

Ángel Minondo Urzainqui

**Comité - Vocal**

**Comité - Vocal**