

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

Nº de certificación: 4
Emisión del certificado: 24-11-2014
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: Centro Asociado de la UNED
en Guadalajara
Web: www.uned.es/ca-guadalajara
Alcance(sedes auditadas): Centro Asociado



Con fecha 14-11-2014, el Comité de Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados de la UNED (SGICG-CA Nivel implantación) para el Centro Asociado UNED – Guadalajara, asignado al efecto por la Cátedra de Calidad de la UNED “Ciudad de Tudela”, ha formulado y aprobado el informe definitivo de Certificación.

Valoración

El Comité de Certificación, una vez analizado los informes de auditoría elaborados por la Comisión de Evaluación del Centro Asociado arriba citado y verificados los documentos complementarios procedentes, conforme a los criterios descritos en el proceso público de certificación emite, por unanimidad, una valoración final FAVORABLE, otorgando las siguientes valoraciones específicas a cada uno de los macro procesos del SGICG-CA del Centro (Nivel implantación).

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	Satisfactorio
7.-Tecnología de información y comunicación	Suficiente
8.-Recursos materiales	Satisfactorio
9.-Personal	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 implantación) y de los soportes de trabajo vinculados a ellas, apreciándose las siguientes fortalezas, mejoras necesarias y mejoras recomendables.

Puntos fuertes:

1. El **Plan de Difusión de Matrícula** es muy completo, se encuentra reforzado con acciones derivadas del Plan de Acogida de Estudiantes y está alineado con la estrategia del Plan de Gestión Anual.
2. El **Plan de Acogida de Estudiantes** incluye acciones informativas, formativas y de apoyo personal que ha permitido desarrollar una Buena Práctica Externa.
3. Los cambios en las tutorías se llevan a cabo a través de una **herramienta informática de cambios tutoriales** que permite controlar con eficacia cualquier tipo de incidencia relacionada con ellos (disponibilidad de espacios, recuperaciones, aprobación y solicitud a tiempo....).
4. Se realizan reuniones trimestrales de una **Comisión Económica** con integrantes de las entidades financiadoras que permiten controlar con mayores garantías la ejecución del presupuesto y de las cuales se expiden actas.
5. El **sistema de protección de datos** cumple las pautas indicadas por la Sede Central para los Centros Asociados (vg. publicidad en el BOP de ficheros, cláusulas en contratos con terceros y avisos legales en uso documental) e incluye un Documento de Seguridad de la AEPD.

Así mismo el Comité de Certificación propone las siguientes mejoras:

Propuestas de mejora necesarias:

No se aprecia actualmente la existencia de No Conformidades pendientes de resolución

Propuestas de mejora recomendables:

1. Complimentar, a criterio del Centro, los principales **objetivos del Cuadro de Mando Integral** para que pueda ser utilizado como herramienta de gestión.
2. Llevar a cabo, para los líderes seleccionados por el Equipo Directivo, mecanismos que permitan un mayor **despliegue de las actuaciones de la directriz de gestión del liderazgo**, en consonancia con las actuaciones que ya se están iniciando, como por ejemplo acordar objetivos y acciones individuales y colectivas para los líderes o valoración periódica de cumplimiento de acciones y resultados.
3. Establecer mecanismos que permitan asegurar el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios, como comprobar y **registrar su grado de cumplimiento** y realizar los ajustes necesarios en la Carta y/o en los procesos correspondientes del Centro Asociado.
4. Aunque se aprecia el control de la evolución de la ejecución algunas acciones derivadas del Plan de Mejora de Estudiantes, se podrían establecer mecanismos que permitan un **seguimiento periódico del Plan en su integridad**, así como la realimentación que corresponda a todas las personas implicadas.
5. Dada la existencia de un sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones de estudiantes y la constatación de su tramitación, sería preciso garantizar, en todos los casos, una respuesta o **retroalimentación a la persona que ha interpuesto la reclamación, queja o sugerencia**, recogiendo dicho reporte en algún registro específico, para su constatación.
6. Generalizar, para los tutores/as, los mecanismos que permitan garantizar, de cara al estudiante, una adecuada y consistente **planificación tutorial** de todas las clases que el Centro Asociado considere procedente. Por ejemplo, comunicando el cronograma de tutorización y aprendizaje a los estudiantes a través de la Web y/o en las propias tutorías y controlando su transmisión por parte del Centro.
7. Extraer de la reciente Evaluación de Riesgos Laborales las acciones que el Centro Asociado va a acometer durante el presente ejercicio 2013 y establecer un **sistema de seguimiento consistente** de las mismas que contemple la verificación objetiva de su ejecución.
8. Generar un **registro que aglutine la totalidad de la formación de los tutores/as (FIT, AVIP, EEES)**, que facilite una visión global de los cursos realizados y los pendientes de realizar en las distintas modalidades que establece la Sede Central.
9. Reanudar de forma **sistemática la evaluación del desempeño del PAS** tomando como referencia, por ejemplo, la experiencia que está llevando a cabo la Sede Central en relación al desarrollo positivo de sus competencias.
10. Recoger, con más **detalle, las reclamaciones, quejas y sugerencias del personal**, tomando constancia, de aquellas que se puedan considerar como más relevantes, de forma que se pueda valorar su solución y revisar de forma integral.
11. Aunque se constata la transmisión de actuaciones puntuales del Plan de Mejora de Tutores, sería conveniente **informar a los tutores/as sobre su Plan de Mejora, en su globalidad**, y darlo a conocer de forma institucional (no sólo a través del Representante).
12. Explicitar en mayor **detalle el Plan de Adquisición y Distribución TIC**, ajustando y evidenciando sus modificaciones en función de parámetros temporales u otros que el Centro considere oportunos.
13. **Revisar los objetivos de los planes de gestión anual, mejora de personal y mejora de estudiantes**, a fin de que estos sean fijados cuantitativamente de forma mayoritaria, y con ello, se facilite su seguimiento y valoración.
14. Precisar en los planes de mejora de estudiantes y personal **la responsabilidad de realizar cada una de las acciones** para alcanzar los objetivos previstos.

Análisis de la información presentada

Tras las auditorías realizadas por la Comisión de Evaluación asignada al efecto, se ha observado una presentación de documentos coherente con los procesos de gestión del Centro Asociado y una aplicación adecuada y válida, acorde con los requisitos del SGICG-CA (nivel implantación), en todos los procesos auditados.

Se pueden destacar cinco puntos fuertes en aspectos del Sistema de Gestión que el Centro ha desarrollado de forma especial, más allá de los requisitos exigidos.

No se han identificado incumplimientos de suficiente entidad como para que sean calificados de NO CONFORMIDADES.

Se han identificado también catorce Áreas de Mejora que el Centro Asociado puede abordar, de forma voluntaria, con el fin de mejorar su sistema de gestión, en la medida que lo estime oportuno.

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 anual de los procesos dinamizadores del SGICG-CA (nivel implantación).

En Tudela, a 24 de noviembre de 2014

Firmado

Luis Fernández Rodríguez
Presidente

José Manuel Ortega
Secretario

Ángel Minondo Urzainqui
Vocal

Mar Arranz Peña
Vocal