



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



Gobierno
de Navarra



Ayuntamiento
de Tudela

INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 066-I-01-C
- Ed. Guía: Ed 6. v2
- Nivel 1
- Fecha: 8 de mayo 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: 066-I-01-C/2017
Emisión del certificado: 8 de mayo de 2017
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: UNED Plasencia
Web: www.uned.es/ca-plasencia/
Alcance (sedes auditadas): Plasencia

uGf+Q96KkqcwI8ftSN8



Con fecha 25-3-2017 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Plasencia 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	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

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

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

Plan de gestión es herramienta para sistematizar objetivos anuales. Se encuentra desplegado y se recomienda sistematizar la comunicación del plan de gestión a todos los grupos de interés con el fin de facilitar su alineación con los objetivos del Centro.

1.2.1 - Imagen y difusión externa

Aunque el Centro oferta actividades a la sociedad, se recomienda avanzar en el proceso de difusión externa, por ejemplo, con la sistematización del listado de entidades/contactos para oferta de presentaciones y actividades y con el uso de las redes sociales como canal de comunicación y difusión.

2.1.1 - Matriculación

Aunque se lleva a cabo el seguimiento comparativo de la matrícula con cada curso anterior, se recomienda sistematizar el proceso de seguimiento de matrícula durante el periodo de matriculación con el fin de ajustar las acciones necesarias para optimizar los resultados.

2.1.3 - Comunicación con estudiantes

El Centro dispone de un registro global de quejas y sugerencias y un sistema de codificación para las mismas. Sería oportuno integrar la información de codificación en el propio registro con el fin de facilitar la identificación, de forma directa, a las personas que proceden a su cumplimentación y/o lectura.

2.2.1 - Realización de tutorías

Los profesores tutores (PTs) realizan la planificación y la remiten directamente a los estudiantes. Se recomienda implementar los mecanismos de control necesarios para la comprobación de la realización de la planificación de tutorías por parte de los PTs.

2.2.2 - Realización de prácticas

Aunque los coordinadores gestionan las prácticas, se recomienda avanzar en la gestión de prácticas, sistematizando la actividad de comunicación de oferta de plazas a los estudiantes (general) y la evaluación del funcionamiento de los convenios de prácticas (escrita).

2.4.1 - Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado

En Extensión Universitaria el Centro se apoya en las encuestas de satisfacción de estudiantes oficiales realizadas desde la Sede Central (oferta de Extensión). Se recomienda sistematizar, desde el Centro, la realización de encuestas de satisfacción de las principales actividades de Extensión Universitaria, con el fin de conocer la valoración de los asistentes y mejorar su planteamiento.

3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

Aunque el Centro lleva a cabo la comunicación de las directrices de forma verbal a los responsables de procesos, se recomienda establecer mecanismos de garantía de acceso a la documentación del sistema de calidad a dichos responsables de procesos, con el fin de disponer de acceso autónomo a la última edición de los mismos, así como a otros documentos relevantes de consulta como, por ejemplo, el documento de seguridad de protección de datos.

3.3.1 - Tecnología

Aunque se observan elementos de planificación respecto a la adquisición de nueva tecnología, sería conveniente realizarlo en un soporte formal de planificación con el fin de facilitar su seguimiento y valoración de resultados. Así mismo, se recomienda documentar el sistema

de copias de seguridad informáticas.

4.1.1 - Compras

El Centro dispone de proceso y directriz de compras en las que se describen los criterios de solicitud de las mismas. Sería oportuno hacer explícitos algunos elementos informativos que siempre deben incluirse en cada solicitud (por ejemplo número de unidades, tipo de producto, etc...) con el fin de clarificarla desde el inicio y facilitar cualquier registro global y seguimiento de trazabilidad de los pedidos, en función de los intereses del Centro. Esto se podría hacer mediante formularios de solicitud o pautas para la redacción de las mismas en los correos informativos.

4.1.3 - Mantenimiento, equipos e instalaciones

Aunque las actuaciones de mantenimiento correctivo que se subcontratan, se recomienda sistematizar el registro de las principales acciones de mantenimiento correctivo (reparaciones) con el fin de disponer de una visión global y evolutiva de las mismas.

5.1.1 - Política de Personal

Aunque el Centro Asociado maneja criterios de personal tanto en el ROCFA como en el plan de mejora de personal, sería interesante que aquellos criterios de gestión que se utilicen y no estén contemplados en dichos soportes puedan recogerse, de forma explícita, en un documento específico

5.1.2 - Organización de tareas

El Centro dispone de la documentación necesaria para la organización de tareas del personal. En algunos casos podría ser de interés reflexionar sobre el criterio de integración de contenidos en algunos documentos (ejemplo desempeño, compras, etc, ...) con el fin de unificar su conocimiento, facilitar su distribución y simplificar los posibles cambios y mejoras futuras.

5.2.1 - Participación

Aunque el Centro hace referencia a la toma de decisiones en base a los resultados de las encuestas de satisfacción de sede central, se recomienda implementar las medidas necesarias de difusión y seguimiento para disponer de resultados más significativos de encuestas de personas.

5.3.2 - Desempeño

El Centro dispone de un sistema de evaluación de desempeño alineado con la metodología de la UNED. Tomando esta como punto de partida, puede ser interesante seguir avanzando hacia el establecimiento de objetivos de desarrollo profesional del PAS. Así mismo, podría aprovecharse el desarrollo realizado en esta actividad de evaluación de desempeño para presentar una buena práctica en la base de benchmark de Centros Asociados, cuando el Centro lo estimara oportuno.

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 o 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, o 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 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 8 de mayo de 2017

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ángel Minondo Urzainqui

Mar Arranz Peña

Comité - Vocal

Comité - Vocal