



**INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN  
DEL SGICG-CA**

DCCL  
Ed.1 Fecha: 22 de noviembre  
de 2013  
Autor/a: Comité de  
certificación

## **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:** 5  
**Emisión del certificado:** 2013-11-22  
**Periodo de vigencia:** 3 años

**Centro asociado:** UNED Lugo  
**Web:** [www.unedlugo.wordpress.com](http://www.unedlugo.wordpress.com)  
**Alcance(sedes auditadas):** Centro Asociado

818+FPpw2jwk8



Con fecha 04/noviembre/2013 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel Implantación) para el Centro Asociado UNED – Lugo, asignado al efecto por la Cátedra de Calidad de la UNED “Ciudad de Tudela”, ha formulado y aprobado su informe definitivo de Certificación.

## Valoración

El Comité de Certificación, una vez analizado el informe final de auditoría, elaborado por la Comisión de Evaluación del Centro Asociado, los documentos verificados y las opiniones transmitidas por el Centro Asociado, 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 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	Suficiente
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:

Se realiza una revisión anual de la **Carta de Servicios** estando actualmente en la cuarta versión. Ello permite tener actualizada en todo momento la información esencial que el Centro quiere transmitir a la sociedad y disponer de compromisos actualizados.

Se utilizan las **redes sociales** activamente como medio de comunicación y de información paralelo a la web. De esta forma el Centro Asociado se está dando a conocer de una forma continua en su entorno.

El **Plan de Acogida de Estudiantes** integra acciones informativas y formativas relacionadas con el propio Centro (con participación del PAS), el Campus (encaminado al manejo de las tecnologías y aspectos tecnometodológicos) y la Sede Central (aspectos generales). La duración del mismo es de 25 horas con un crédito ECTS.

Se ha generado una **campana específica** para **fomentar la participación** de los estudiantes en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción: “tu opinión cuenta, ayúdanos a mejorar”.

El **control de asistencia de tutores** viene acompañado de las firmas y **datos de los estudiantes** que han acudido cada día a las tutorías. Ello permite controlar la asistencia de los estudiantes a las tutorías y poder realizar, si el Centro lo considera adecuado, preguntas de contraste a los estudiantes sobre el desempeño del tutor.

El Centro Asociado realiza todos los años acciones y **campañas de Responsabilidad Social Universitaria** dirigidas especialmente a la comunidad universitaria y que suponen obtener una mayor visibilidad en el entorno.

El **sistema de protección de datos** cumple las pautas indicadas por la Sede Central para los Centros Asociados (vg. publicidad 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 aprecian mejoras necesarias asociadas a No conformidades

### Propuestas de mejora recomendables:

Con el objetivo de que se asegure una adecuada implantación del sistema se señalan a continuación las siguientes recomendaciones:

Informar al Patronato sobre el Plan de Gestión Anual teniendo en cuenta que para realizarlo se han tenido presentes sus expectativas como grupo de interés.

Aunque se realiza un seguimiento de las acciones derivadas del Plan de Gestión Anual antes de su revisión en el mes de septiembre, sería oportuno realizar, además, otra revisión integral previa al mes de septiembre que permita llevar a cabo y a tiempo los ajustes oportunos en el caso que procedan.

Aunque se utiliza el Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión en aquellos indicadores que están directamente relacionados con el Plan de Gestión Anual, sería conveniente cumplimentarlo en su totalidad para que pueda ser utilizado como una herramienta de gestión global.

Tener en cuenta aspectos de la estrategia del Centro a la hora de determinar los objetivos prioritarios a trabajar por los líderes derivados de la evaluación del liderazgo. En estos momentos los objetivos prioritarios se determinan exclusivamente en función del resultado de la evaluación y no tienen en cuenta aspectos estratégicos.

Aunque el seguimiento de las acciones derivadas del Plan de Mejora de Estudiantes se lleva a cabo por los responsables de los procesos, sería conveniente realizar un seguimiento integral y periódico de dicho Plan de Mejora con el fin de conocer su grado de ejecución y llevar a cabo, en su caso, los ajustes oportunos.

Comunicar en su integridad el Plan de Mejora de Estudiantes a los estudiantes del Centro al objeto de que sean conscientes de las acciones que el Centro adopta como mejora atendiendo los resultados de las encuestas de satisfacción.

Aunque existen vías destinadas a fomentar la realización de los Planes de Acción Tutorial por parte de los tutores (correos electrónicos...), sería conveniente contemplar mecanismos de seguimiento más sistemáticos que permitan realizar a tiempo los ajustes oportunos en el caso de que procedan y garantizar, de cara al estudiante, una adecuada y consistente planificación tutorial de todas las clases que el Centro Asociado decida.

Aunque el Centro Asociado se encuentra ubicado en un edificio propiedad de la Cámara de Comercio y es ella quien, como titular del edificio, realiza todas las acciones derivadas del mantenimiento correctivo y preventivo, sería conveniente llevar de forma paralela un control preventivo de aquellos mantenimientos críticos (ascensor, emergencias, extintores...).

Aunque tienen presente las sugerencias y solicitudes formativas por parte del PAS, así como algunas acciones vinculadas a la formación estratégica, sería conveniente establecer mecanismos que recojan de forma sistemática las prioridades formativas de cara a realizar un Plan de Formación a comienzos de año que esté alineado también con todos los objetivos del Plan de Gestión Anual.

A pesar de que se ha procedido a la evaluación del desempeño de la mayor parte de la plantilla y de la existencia de una directriz de evaluación del desempeño, no constan objetivos del proceso tal y como figura en la directriz.

A pesar de que el equipo directivo pregunta al PAS por su satisfacción con cada acción formativa realizada, sería aconsejable establecer un mecanismo más formalizado y representativo de recogida de información, al objeto de poder analizar y tomar decisiones respecto de futuras acciones formativas.

Aunque existe un Plan de Mejora de personal con objetivos y acciones bien definidos, sería conveniente que el formato de comunicación de dicho Plan contemple también la identificación de los responsable del despliegue de las acciones programadas, con el fin de facilitar un correcto seguimiento a lo largo del tiempo.

En relación a la evaluación de desempeño del Personal de Administración y Servicios, llevada a cabo en el último año, se recomienda revisar el sistema de asignación de objetivos y su relación con la valoración de competencias, en función del modelo de referencia original de la UNED.

## Análisis de la información presentada

Tras la auditoría documental y funcional realizada, se ha observado un aplicación adecuada y acorde con los requisitos del SGICG-CA (nivel implantación) en los 32 procesos exigidos por la guía (100 %).

Se aprecia, además, que en dos áreas de gestión se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (nivel implantación).

No se han identificado incumplimientos de suficiente entidad como para que éstos sean calificados de No Conformidades.

Se han identificado, asimismo, siete puntos fuertes y trece Áreas de Mejora recomendables.

## Propuesta de auditoría parcial

Acordar la auditoría anual de mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión del Centro Asociado.

En Tudela, a 22 de noviembre de 2013

Firmado

Luis Fernández Rodríguez  
**Presidente**

Mar Arranz Peña  
**Secretario**

Ángel Minondo Urzainqui  
**Vocal**

José Manuel Ortega  
**Vocal**

