



Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela



## INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 024-II-01-C
- Ed. Guía: Guía del SGICG-CA Nivel Consolidación, ed.2 v2
- Nivel 2
- Fecha: 10 de enero de 2018
- 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 2)

**Nº de certificación:** 024-II-01-C/2018  
**Emisión del certificado:** 10 de enero de 2018  
**Periodo de vigencia:** 3 años

**Centro asociado:** CA UNED Les Illes Balears  
**Web:** [www.uned-illesbalears.net](http://www.uned-illesbalears.net) [libreria.uned-illesbalears.net](http://libreria.uned-illesbalears.net)  
**Alcance (sedes auditadas):** Les Illes Balears, Aula Ibiza y Aula Menorca

171Y+QLsxN1aqwYcr9U



Con fecha 9-1-2018 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 2) para el Centro Asociado CA UNED Les Illes Balears 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 2).

Macroprocesos	Valoración
1.-Planificación y liderazgo	Satisfactorio
2.-Difusión y relación externa	Suficiente
3.-Relación con estudiantes	Satisfactorio
4.-Enseñanza aprendizaje	Satisfactorio
5.-Extensión universitaria	Satisfactorio
6.-Estructura y análisis de la calidad	Satisfactorio
7.-Tecnología de información y comunicación	Suficiente
8.-Recursos materiales	Suficiente
9.-Personal	Satisfactorio
10.-Organización docente	Satisfactorio

## 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 2) 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

#### 1.1.1 - Estrategia

El Centro realiza un análisis DAFO del cual parten líneas de desarrollo estratégico cuyos principales resultados se contemplan en el Cuadro de Mando Integral (CMI). Esto cual permite sistematizar los objetivos, evaluar y ajustar sistemáticamente el proceso de retroalimentación (dos actualizaciones al año) y publicar la Estrategia, con sus principales indicadores, en su portal web de transparencia.

#### 1.1.2 - Plan de gestión

El Centro presenta el Plan de Gestión Anual (PGA) a la Junta Rectora y a los principales grupos de interés. Así mismo, realiza una medición semestral de la evolución de objetivos y acciones, dando publicidad de los mismos a través de su portal de transparencia y a través de diversas acciones planificadas al inicio de cada curso académico.

#### 1.1.3 - Liderazgo

El proceso de evaluación y mejora del liderazgo está planteado como un "feedback 360º", participando en la evaluación los propios líderes y las personas de su entorno con quien tienen un mayor contacto. Así mismo se tiene en cuenta, en la dinámica de evaluación de liderazgo, a líderes formales y no formales.

#### 2.1.4 - Participación de estudiantes

El Centro diseña y aplica encuestas de opinión de estudiantes, de diseño propio, que considera complementarias a las aplicadas por la Sede Central de la UNED para todos los centros asociados. Así mismo, muestra los resultados de las encuestas, las sugerencias y propuestas de mejora de los estudiantes en su portal de transparencia, compartiendo la información relevante de forma abierta con los estudiantes, la comunidad universitaria y la sociedad.

#### 2.2.1 - Realización de tutorías

El Centro dispone de un diseño amplio y elaborado de plan de acción tutorial que contiene información relevante para los estudiantes. Así mismo, lleva a cabo un control general y sistemático de su aplicación por parte del personal docente, lo cual garantiza que los estudiantes puedan disponer de la información que necesitan para organizar su aprendizaje.

#### 2.4.1 - Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado

En el Área de Extensión universitaria se lleva a cabo una planificación con criterios y objetivos claros, una amplia oferta de actividades acorde con los intereses sociales y una sistemática de revisión y mejora tanto a nivel de resultados como de acciones y planteamientos, lo que permite optimizar sus actividades y resultados de forma sostenida.

#### 3.1.1 - Organización docente

El Centro cuenta con un sistema de tutorías a la carta (impartición directa y grabaciones disponibles post evento) que está ampliamente aplicado por el colectivo docente, y realiza un control sistemático de su estado y realización, siendo referencia de buena práctica en la base de datos qBenchmark de centros asociados. Ello facilita a los estudiantes el acceso al conocimiento con total flexibilidad espacial y temporal.

#### 3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

Los soportes documentales cuentan con plantillas homogenizadas, actualizadas en fechas y ediciones, trabajadas mediante metodología PDCA de gestión documental, lo cual facilita su actualización sistemática y la disposición interna y externa de la documentación relevante (en la web institucional).

#### 5.2.1 - Participación

El Centro ha impulsado y organizado diversos equipos de mejora, que controla mediante un registro específico. Así mismo lleva a cabo revisiones semestrales del desarrollo de los planes de mejora en la gestión de tutores/as y personal de administración y servicios, lo cual le permite conocer su evolución y ajustar aquellas acciones que sean pertinentes.

#### 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

Aunque el Centro, en la Directriz de Plan de Gestión, se compromete a establecer un calendario de comunicación al personal y los principales mensajes institucionales y expresa que la directriz no se refiere a un calendario como tal, sería recomendable que, o bien se modificara la directriz (por ejemplo, clarificando el texto o haciendo referencia a las citas más relevantes) o se elaborara un calendario de referencia para dicha comunicación.

## 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 2), en todos los procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 7 áreas de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (Nivel 2).

No se ha identificado ningún incumplimiento de suficiente entidad como para ser calificado de No Conformidad.

Se han identificado, asimismo, 9 Puntos Fuertes y 1 Área de Mejora de aplicación recomendable.

## PROPUESTA

Como consecuencia de la información anterior la propuesta de certificación es **Favorable**.

La certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (nivel consolidación) edición 2 , versión 2, conlleva la certificación de la Carta de Servicios del Centro Asociado.

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 2), 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 10 de enero de 2018

Firmado



Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela



## INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 024-II-01-C
- Ed. Guía: Guía del SGICG-CA Nivel Consolidación, ed.2 v2
- Nivel 2
- Fecha: 10 de enero de 2018
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

**Comité - Presidente**

**Comité - Secretario**

Ángel Minondo Urzainqui

Mar Arranz Peña

**Comité - Vocal**

**Comité - Vocal**