

UNED

**Cátedra
de Calidad**
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 024-II-02-C
- Ed. Guía: ed2.v2
- Nivel 2
- Fecha: 18 de noviembre de 2021
- 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-02-C/2021
Emisión del certificado: 18 de noviembre de 2021
Periodo de vigencia: 4 años

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



Con fecha 11-11-2021 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 2) para el Centro Asociado CA UNED 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
Planificación y liderazgo (1.1)	Satisfactorio
Difusión y relación externa (1.2)	Satisfactorio
Relación con estudiantes (2.1)	Suficiente
Enseñanza aprendizaje (2.2 - 2.3)	Suficiente
Extensión universitaria (2.4)	Satisfactorio
Organización docente (3.1)	Suficiente
Estructura y análisis de la calidad (3.2)	Satisfactorio
Tecnología de información y comunicación (3.3)	Suficiente
Recursos materiales (4)	Suficiente
Personal (5)	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 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

Título: Análisis DAFO estratégico en UNED Illes Balears

Enfoque: La estrategia es el eje de todos los procesos de gestión, parte de la misión y valores y tiene en cuenta las expectativas de todos los grupos de interés. Se considera importante definir la estrategia partiendo de un análisis de la situación interna y externa.

Despliegue: Los líderes llevan a cabo un análisis DAFO que identifica los grupos de interés y contempla las principales variables del entorno, elaborando un plan para impactar en ellos a través del fomento de las alianzas y colaboraciones.

La carta de servicios se convierte en una herramienta de difusión de la estrategia del Centro Asociado.

Evaluación y revisión: La estrategia incluye documentos vivos que se van actualizando periódicamente. Periódicamente se revisan los indicadores de resultados del Cuadro de Mando Integral.

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 024-II-02-C • Ed. Guía: ed2.v2 • Nivel 2 • Fecha: 18 de noviembre de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Resultados: Todos los indicadores del Cuadro de Mando Integral tienen objetivos de desarrollo.

1.1.3 - Liderazgo

Título: Implicación de los líderes de UNED Illes Balears

Enfoque: Los líderes que conforman el Centro son Equipo directivo, Coordinadores, Coordinadores de procesos porque así conocen el proceso y saben orientar su propio trabajo, además tiene formación en calidad.

Tiene que existir sintonía entre todos los líderes y un compromiso por parte de todos y todos tienen que estar al día. Para ello se cuenta con una directriz de gestión del liderazgo, una evaluación de líderes y un plan de desarrollo de los mismos. Este proceso sirve para alinear a los líderes con la estrategia del Centro Asociado.

Despliegue: Se llevan a cabo evaluaciones de competencias de liderazgo orientadas a conseguir la implicación de los líderes y la orientación de sus esfuerzos y el avance en sus competencias, como por ejemplo en 2020, un tema importante ha sido el desarrollo de alianzas y colaboraciones que impacten en la propia estrategia del Centro.

Evaluación y revisión: Los Criterios que se utilizan para elegir a los líderes no han cambiado porque la Dirección del Centro Asociado quiere personas dispuestas a trabajar por el mismo.

Resultados: El 100% de los líderes mantienen un nivel adecuado de sus estándares de liderazgo.

1.2.1 - Imagen y difusión externa

Título: Plan de difusión externa de UNED Illes Balears

Enfoque: El Centro realiza un importante esfuerzo en mejorar su imagen y ha apostado fuerte por la difusión externa, ya sea por impactos en tele/redes sociales/exposiciones o incluso en actos institucionales. Estima que dado que es dinero público es importante que haya mucha transparencia, de ahí que se fomente tanto la difusión externa y se le dé tanta importancia.

El Centro Asociado dispone de una directriz de gestión de la difusión y maneja indicadores específicos para este tema.

Despliegue: Desde el Centro Asociado se envían regularmente noticias para su publicación en los medios de comunicación. Además se trabaja especialmente la información web para los estudiantes.

Evaluación y revisión: Anualmente se realiza un informe de seguimiento de la difusión (prensa escrita, prensa digital, medios informativos), así como valoraciones de acciones específicas, por ejemplo, informes de resultados de campañas. La información relativa a la presencia en los medios es publicada en la memoria de actividades.

Resultados: Los resultados de satisfacción de estudiantes con la web se sitúan por encima de la media de los Centros Asociados del Campus, y el número de visitas por estudiante también lo está.

1.2.2 - Alianzas y colaboraciones

Título: Prospección de colaboraciones de UNED Illes Balears

Enfoque: La gestión de colaboraciones se considera muy relevante para el Centro Asociado. Se lleva a cabo a través de las acciones establecidas en la directriz del mismo nombre, orientada a disponer de convenios de colaboración con entidades que aporten valor

estratégico, en función de las expectativas y necesidades de los clientes.

Despliegue: En el DAFO los líderes realizan un análisis del entorno, identificando los principales grupos de interés y orientando la Organización hacia la optimización de las colaboraciones y su impacto en la estrategia.

Evaluación y revisión: Se ha incluido en el Cuadro de Mando Integral un indicador relativo al número de colaboraciones del Centro Asociado cuya revisión es anual.

Las alianzas o colaboraciones precisan una valoración para poder comprobar el logro de objetivos o, en su defecto, para establecer las modificaciones o acciones necesarias para el éxito de los mismos. Ello se lleva a cabo a través de seis criterios (coste, tiempo, comunicación, participantes, repercusión en la imagen y satisfacción).

Resultados: El número de convenios de colaboración mantiene una tendencia creciente a lo largo de los últimos años.

2.4.1 - Actividades de Extensión Universitaria del Centro Asociado

Título: Dinámica de Extensión Universitaria de UNED Illes Balears

Enfoque: El Centro Asociado busca llegar a todos los estudiantes mediante su oferta de cursos. La emisión de actividades de extensión mediante streaming aporta al Centro el poder atender diferentes realidades de las personas que participan en el curso, así como contribuir a una formación permanente de los estudiantes, e incluso a la investigación.

Se considera como una empresa que tienen que buscar fuentes de financiación por si alguna institución que aporta al Centro no diera la cantidad acordada. El criterio económico es importante pero el servicio a la sociedad también lo es.

La operativa de la Extensión Universitaria se organiza en torno a una directriz cuyo objetivo general es que todos los ciudadanos/as del entorno tengan acceso flexible al conocimiento, desarrollo profesional y cultural de mayor interés social.

Despliegue: Se establece un plan anual de Extensión Universitaria con objetivos, prioridades e indicadores, un programa de actividades, así como compromisos de calidad en la carta de servicios.

Con la pandemia se observó que hubo una readaptación a la situación y la oferta de cursos no se redujo en ningún momento

Evaluación y revisión: Se lleva un control exhaustivo con los informes mensuales de seguimiento de actividades, ya que en el Cuadro de Mando Integral está localizada la rentabilidad neta de extensión, el incremento de matrícula, los ingresos generados, los gastos, controlando los cursos que son autosuficientes.

Los datos de Extensión Universitaria se publican en la memoria anual del Centro Asociado.

Resultados: Se mantienen datos positivos, superiores a la media del Campus, en diversos indicadores como número de cursos, satisfacción de estudiantes, rentabilidad, autosuficiencia económica, etc.

3.2.4 - Conocimiento e innovación

Título: Buenas prácticas compartidas por UNED Illes Balears

Enfoque: El Centro Asociado publica periódicamente buenas prácticas en qBenchmark, compartiendolas con otros centros asociados de la UNED.

			INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 024-II-02-C • Ed. Guía: ed2.v2 • Nivel 2 • Fecha: 18 de noviembre de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

Despliegue: De 2011 a 2019 ha publicado diez buenas prácticas.

Evaluación y revisión: Las prácticas han sido validadas por el Comité de Calidad de Centros Asociados.

Resultados: La edición de las buenas prácticas ha permitido al Centro Asociado formar parte del grupo de buenas prácticas en la red UNED y cumplir un requisito para su presentación al proceso de certificación del SGICG-CA.

Así mismo, ha obtenido diversos reconocimientos por ello, como:

- Premio del Consejo Social UNED 2011 por la gestión de "Internet en directo en la Extensión Universitaria"
- Accesit del Premio del Consejo Social UNED 2012 por la gestión de las "Tutorías a la carta"
- Premio del Consejo Social UNED 2018 por la gestión del "seguimiento proactivo de corrección de las PECs por parte del profesorado tutor"
- Participación en la 4º edición del taller de buenas prácticas de centros asociado, en 2018 con la presentación del "autoinforme del profesorado tutor como un sistema de autoevaluación docente"
- Accésit del Consejo Social UNED 2019 por la gestión de "Cursos 0 online: actividades de acogida con metodología flexible y adaptada a la singularidad del estudiante de la UNED de Les Illes Balears"

No conformidades

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

Áreas de mejora

3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

Aunque el Centro Asociado va trabajando la documentación del sistema de calidad en la gestión y la revisa periódicamente, compartiendo los cambios, podría ser interesante reflexionar sobre la posibilidad de reducir el volumen documental con el fin de ajustarlo a los recursos del Centro.

3.3.1 - Gestión Tecnología

Aunque el Centro Asociado dispone de un plan tecnológico (por ejemplo, 2019-2020), con objetivos, acciones, responsables y costes, y lleva a cabo las inversiones en tecnología cuando van surgiendo las necesidades, sería interesante ampliar la previsión de necesidades de adquisición, reposición y distribución de sus propios activos TIC, con el fin de tener identificadas su alcance y prioridad de forma actualizada y con con antelación.

5.1.4 - Acogida del personal

Aunque el Centro Asociado forma al PAS y profesorado de nueva incorporación y se les entrega el Manual de Acogida, sería conveniente que dicho manual sea actualizado periódicamente, por ejemplo, para el próximo curso académico con el fin de conseguir que el personal cuente con toda la información actualizada y se adapte rápida y adecuadamente al puesto de trabajo.

		 Gobierno de Navarra  Ayuntamiento de Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	<ul style="list-style-type: none"> • Exp: 024-II-02-C • Ed. Guía: ed2.v2 • Nivel 2 • Fecha: 18 de noviembre de 2021 • Autor: Ángel Minondo Urzainqui
---	---	---	---	---

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 4 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, 6 Puntos Fuertes y 3 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

El Centro Asociado lleva una trayectoria importante en el desarrollo de su sistema de gestión, basado en el impulso del equipo directivo y la participación activa de las personas que trabajan en el Centro Asociado.

La base actual de control de resultados, consolidación y mejora de los procesos de trabajo, orientación estratégica y apertura a la sociedad, le permiten estar en una posición favorable para acometer proyectos estratégicos que aporten valor a la sociedad, a la UNED y al propio 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 18 de noviembre de 2021

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Ana Isabel Martínez Guerras

Comité - Presidente

Comité - Secretario



Cátedra
de Calidad
Ciudad de Tudela



INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 024-II-02-C
- Ed. Guía: ed2.v2
- Nivel 2
- Fecha: 18 de noviembre de 2021
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Mar Arranz Peña

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal

