

# Informe definitivo de certificación del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión de Centros Asociados a la UNED SGICG-CA (Certificación CS)

**Nº de certificación:** 056-CCS-01-C/2024  
**Emisión del certificado:** 9 de julio de 2024  
**Periodo de vigencia:** 4 años

**Centro asociado:** Centro Asociado a la UNED en Zamora  
**Web:** [www.unedzamora.es](http://www.unedzamora.es)  
**Alcance (sedes auditadas):** Centro Asociado UNED Zamora, Aula de Béjar, Aula de Benavente y Aula de Ciudad Rodrigo



 <p>C.U. Centro Asociado a la UNED en Tudela</p>	<b>INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 056-CCS-01-C</li> <li>• Ed. Guía: ed1.v5</li> <li>• Certificación CS</li> <li>• Fecha: 9 de julio de 2024</li> <li>• Autor: Concepción Gómez López</li> </ul>
---	---	---

Con fecha 9-7-2024 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Certificación CS) para el Centro Asociado a la UNED en Zamora asignado al efecto por el Centro Asociado a la UNED en Tudela (qGestión) 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 (Certificación CS).

Principales servicios y procesos	Valoración
Relación con estudiantes (2.1)	Suficiente
Enseñanza - aprendizaje y orientación académica (2.2 - 2.3)	Suficiente
Extensión Universitaria y desarrollo socioeconómico (2.4 y 2.5)	Suficiente
Diseño, estructura y análisis de calidad (3.2)	Suficiente
Tecnología de información y comunicación (3.3)	Suficiente
Recursos académicos (4.2)	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 (Certificación CS) 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

#### 2.1.4 - Participación de estudiantes y otros clientes

Respecto al informe de plan de mejora en la atención al estudiante aportado, se recomiendan las siguientes mejoras:

1) En relación con fechas o periodos temporales:

1.a) Se aconseja indicar la fecha de emisión del informe, de modo que se pueda evidenciar en qué momento temporal se obtuvieron las conclusiones que ahí se documentan y se emitió el plan.

1.b) Se aconseja indicar de manera unívoca el periodo temporal al que va a dar cobertura el plan de mejora que se está haciendo, distinguiéndolo del periodo al que corresponden los datos analizados, de modo que no permita dar lugar a interpretaciones sobre el periodo temporal que cubre el plan. Por ejemplo, el registro aportado indica como título: Informe plan mejora de estudiantes curso 22/23 y posteriormente indica en el gráfico: valoración 2022-2023. Al coincidir ambos periodos y no tener ninguna otra fecha en el documento, da lugar a diversas interpretaciones sobre de qué año son los datos analizados, y en que periodo de tiempo se planifica la ejecución del plan.

2) Respecto al responsable del Plan y/o acciones de mejora:

Aunque la directriz del Centro indica “ACORDAR LAS ACCIONES DE MEJORA que es conveniente realizar, con el equipo directivo” y en la columna de observaciones del plan, se nombra para alguna de las acciones algún responsable o equipo que está trabajando en ellas, recomendamos el propio plan de mejora tenga documentado de una manera explícita el responsable de dicho plan y/o de las acciones, tal como requiere la guía de certificación de carta de servicios aplicable.

3) Respecto a la tabla de acciones del plan de mejora contenida dentro del informe:

3.a) Se observa que en la columna denominada “indicador” parece hacerse mención al ítem de la encuesta, por lo tanto, se recomienda dar una denominación a la columna relacionada con el contenido. Si se desea mantener, igualmente, una columna de indicadores, se recomienda redactarlos con expresiones cualitativas o cuantitativas que permitan ver la evolución de una variable o relación entre variables. Por ejemplo: “Número de cursos realizados para ayudar a los estudiantes a afrontar el estrés frente a los exámenes”. “Número de equipos cuyo software o hardware se ha mejorado” o “% de equipos mejorados respecto de aquellos inventariados con alguna deficiencia”. “Diseño de un cuestionario específico para evaluación de las prácticas profesionales” que podría seguir con: “% de cuestionarios respondidos respecto los entregados”. Se aconseja que los indicadores tengan asociado un objetivo a alcanzar en un plazo fijado de tiempo.

3.b) Se recomienda que el contenido registrado en la columna de observaciones, donde se ha dado cabida a diferentes conceptos, como: ampliaciones de la descripción de las acciones y el seguimiento de estas, se segregue de manera que se gane en claridad de la información, por ejemplo: incluyendo lo relativo a la descripción de la acción en la columna ya existente denominada “acciones de mejora” y la información sobre el seguimiento de la acción, en una columna nueva para tal fin, aunque se desee, igualmente, mantener la columna de observaciones.

### 2.2.1 - Realización de tutorías

Con relación al compromiso nº 2 de la carta de servicios: “ Resolver las dudas de los estudiantes en la tutoría y, si no es posible, enviar la respuesta por correo electrónico antes de la siguiente sesión.”, el Centro comunica a los Profesores Tutores por diferentes vías (Consejo de Centro, Cuaderno de Acogida, etc) el plazo en el que el Centro se compromete a resolver las dudas formuladas por sus estudiantes. Se aporta evidencia de dicha comunicación a los implicados en su cumplimiento. El indicador seleccionado para la medición de dicho compromiso es: media de las respuestas al ítem “resolución de las dudas de los estudiantes en las tutorías”. Se recomienda complementar la medición del compromiso con un indicador que dé información sobre el concepto del plazo de resolución de dudas al que el centro se compromete en su carta de servicios o revisar la definición del compromiso de modo que todo aquello en lo que el centro se responsabiliza garantizar, sea medible y, en consecuencia, pueda evidenciar su grado de cumplimiento.

## 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 (Certificación CS), en todos los procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 0 áreas de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (Certificación CS).

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

Se han identificado, asimismo, 0 Puntos Fuertes y 2 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 (Certificación CS), 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 9 de julio de 2024

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

M<sup>a</sup> Elvira Larios Fuertes

Comité - Presidente

Comité - Secretario

José Manuel Ortega Muruzábal

Concepción Gómez López

Comité - Vocal

Comité - Vocal