

Informe definitivo de certificación del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión de Centros Asociados a la UNED SGICG-CA (Nivel 1)

Nº de certificación: 067-I-03-C/2025
Emisión del certificado: 10 de diciembre de 2025
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: Centro Asociado a la UNED en Guadalajara
Web: www.uned.es/universidad/centros/guadalajara.html
Alcance (sedes auditadas): Guadalajara



 C.U. Centro Asociado a la UNED en Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	- Exp: 067-I-03-C - Ed. Guía: ed8.v4 - Nivel 1 - Fecha: 10 de diciembre de 2025 - Autor: Concepción Gómez López
---	---	---

Con fecha 10-12-2025 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado a la UNED en Guadalajara asignado al efecto por el Centro Asociado a la UNED en Tudela (qGestión) ha formulado y aprobado su informe definitivo de Certificación.

VALORACIÓN

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 requisitos de la guía del SGICG-CA del Centro (Nivel 1).

Apartado	Valoración
Planificación y liderazgo (1.1)	Suficiente
Difusión y relación externa (1.2)	Suficiente
Relación con estudiantes (2.1)	Satisfactoria
Enseñanza - aprendizaje y orientación académica (2.2 - 2.3)	Suficiente
Extensión universitaria (2.4 - 2.5)	Suficiente
Organización docente (3.1)	Suficiente
Estructura y análisis de la calidad (3.2)	Suficiente
Tecnología de información y comunicación (3.3)	Suficiente
Recursos materiales (4.1 y 4.2)	Satisfactoria
Personal (5.1, 5.2 y 5.3)	Suficiente

JUSTIFICACIÓN

La valoración de los apartados arriba señalados, así como la clasificación de los hallazgos, está fundamentada en los criterios establecidos en el documento: "Requisitos y criterios públicos del proceso de certificación SGICG-CA"

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 apartados que figuran en la Guía del SGICG-CA (Nivel 1) y de los soportes de trabajo vinculados a ellas.

Dado que el análisis de la información y de las evidencias se lleva a cabo a nivel de actuaciones que demuestren el cumplimiento de los requisitos recogidos en cada uno de los apartados de la guía, en el informe podrían coexistir puntos fuertes, áreas de mejora o no conformidades referidas a aspectos específicos de un apartado determinado.

Tras el análisis de la información contrastada se aprecian los siguientes hallazgos.

Puntos fuertes

2.1.2 - Acogida a nuevos estudiantes

Uno de los aspectos destacables del Centro Asociado UNED Guadalajara es el desarrollo que ha alcanzado en relación con los requisitos establecidos en el apartado 2.1.2, referido al proceso de acogida de nuevos estudiantes.

Además de cumplir con los criterios establecidos, dicho proceso ha evolucionado conforme a las necesidades detectadas en el estudiantado y al análisis sistemático de sus aportaciones. A modo ilustrativo, se ha ajustado el horario de las actividades de acogida

 C.U. Centro Asociado a la UNED en Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	- Exp: 067-I-03-C - Ed. Guía: ed8.v4 - Nivel 1 - Fecha: 10 de diciembre de 2025 - Autor: Concepción Gómez López
---	---	---

para favorecer una mayor participación, realizándose en fines de semana, lo cual ha incrementado significativamente la asistencia. Asimismo, el carácter gratuito del plan ha contribuido a su amplia aceptación, incluso entre estudiantes de otros centros asociados.

Entre las actividades desarrolladas se incluyen iniciativas como la mentoría entre estudiantes —en la que alumnado de cursos superiores acompaña a quienes ingresan por primera vez— y diversos cursos prácticos de formación inicial, tales como: técnicas de estudio, recursos bibliográficos (impartido por el personal bibliotecario del centro), expresión oral y defensa de trabajos ante tribunal, así como el uso de plataformas institucionales como Akademos y Campus UNED.

Cabe destacar que el Centro Asociado UNED Guadalajara fue uno de los primeros en implementar este plan de acogida, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes, y, tras varios años de aplicación, queda evidenciado que para el Centro sigue siendo una línea estratégica prioritaria.

4.2.1 - Biblioteca

Además de cumplir con los requisitos establecidos en la guía N1 para la gestión bibliotecaria (apartado 4.2.1), el Centro Asociado UNED Guadalajara ha desarrollado una estrategia orientada a maximizar la disponibilidad y accesibilidad de la biblioteca como recurso fundamental para el estudiantado.

Entre las medidas adoptadas, destaca la apertura de la biblioteca durante los fines de semana en periodos de exámenes, lo cual responde a las necesidades detectadas en la comunidad universitaria.

La biblioteca es de libre acceso, lo que permite también la acogida de potenciales futuros estudiantes de la UNED. En cuanto a la organización del espacio, se ha optimizado mediante la diferenciación de dos áreas funcionales: una destinada al préstamo de materiales y otra habilitada como sala de estudio.

Asimismo, el centro ha elaborado un tríptico informativo que actúa como carta de servicios de la biblioteca, facilitando así la difusión de sus prestaciones.

De forma adicional, se ha dotado a la biblioteca de una identidad propia al asignarle el nombre de un pintor reconocido en la región, lo cual ha contribuido a su reconocimiento y singularidad dentro del entorno local.

No conformidades

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

Áreas de mejora

1.1.1 - Estrategia

Aunque se observa que los objetivos aparecen en el Plan de Gestión 23-24, no los introducen en la aplicación del CMI, que aportan como evidencia, por lo que se recomienda que realicen dicho seguimiento también en la aplicación para obtener el máximo beneficio del uso de dicha plataforma

1.1.3 - Liderazgo

En el Plan de Evaluación y Mejora del centro ED.05, con fecha 23-09-24, no se han identificado objetivos cuantificables y medibles vinculados a la mejora de las competencias de los líderes, tal como establece la Guía N1 ED.08 V.4 en relación con los elementos

 C.U. Centro Asociado a la UNED en Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	- Exp: 067-I-03-C - Ed. Guía: ed8.v4 - Nivel 1 - Fecha: 10 de diciembre de 2025 - Autor: Concepción Gómez López
---	---	---

mínimos que dicho plan debe contemplar. No obstante, en el documento titulado Ficha de evaluación de eficacia del liderazgo, correspondiente a la evaluación de líderes del año 2024, se incluye una tabla en la que se detallan objetivos y acciones específicas para cada líder. Sería recomendable revisar el contenido de estos objetivos con el fin de dotarlos de un carácter cuantificable y medible, conforme a los requisitos de la guía. Esto permitiría aportar mayor claridad y concreción, facilitar la evaluación del progreso y apoyar la toma de decisiones fundamentadas.

2.1.4 - Participación de estudiantes y otros clientes

El centro dispone de una directriz para las SQR del 2023, también tiene un procedimiento trazado en dicha directriz, para la gestión de SQR.

En ambos documentos se indica la acción de “resolver” pero no se explicita donde se registran las áreas de mejora y acciones correctoras decididas en el análisis de resolución, para poder hacerles un seguimiento hasta su cierre.

Se recomienda explicitar el método de resolución incluyendo la definición de esta tipología de acciones.

Se sugiere un enfoque de la definición de las acciones que evite la recurrencia de la queja o reclamación frente a la reparación puntual. Se recomienda la implantación de las acciones que apliquen, en la estructura oficial de su sistema de gestión de calidad (directrices, protocolos, procedimientos, etc).

2.2.1 - Realización de tutorías

Derivado de los hallazgos detectados durante la auditoría, el centro ha actualizado el procedimiento de control de PECs (versión 2, 2025) para incorporar la metodología de seguimiento de las correcciones.

Este procedimiento establece que, en cada cuatrimestre y antes de su finalización, se enviará un aviso a los tutores a través de Akademos recordándoles la obligación de corregir las PECs y solicitando la confirmación de su calificación y posibles incidencias.

Se recomienda complementar este método con el seguimiento de la información remitida por el profesorado, garantizando así el objetivo del procedimiento: que el centro disponga de control sobre el estado de las correcciones y su cumplimiento en plazo.

Nota 1: Es importante estar atentos a la aplicación Akademos, ya que se están implementando cambios relacionados con la visualización del estado de corrección de las PECs.

Nota 2: Este procedimiento no está actualmente referenciado en la directriz de realización de tutorías. Es necesario emitir una nueva edición de dicha directriz para integrar el procedimiento en el sistema de gestión.

3.2.1 - Gestión de la información

El centro dispone de diversas directrices; sin embargo, estas no incorporan todos los elementos exigidos en la página 34 de la guía de referencia, tales como la indicación de la edición, entre otros aspectos relevantes. Resulta conveniente actualizar la plantilla utilizada para la elaboración de dichas directrices, de modo que garantice la inclusión de todos los elementos requeridos. Asimismo, se recomienda que, en futuras revisiones de contenido, se emplee la versión actualizada de la plantilla. En cuanto a otros tipos documentales, se ha identificado que el plan de difusión interna no incluye información esencial como la edición, la fecha de elaboración y los responsables de su redacción y revisión. Incluir estos datos contribuiría a dotar al documento de mayor entidad, trazabilidad y validez formal. Por tanto, se sugiere realizar una revisión sistemática de los documentos que presentan estas carencias, con el fin de subsanarlas progresivamente conforme se actualicen.

4.1.1 - Compras y contrataciones

Derivado de los hallazgos detectados durante la auditoría, el centro ha elaborado un documento para la solicitud de compras.

Este documento incluye un campo para justificar la necesidad, pero carece de apartados para indicar los requisitos de la compra y los datos del solicitante, tal como establece la guía aplicable. Por ello, se recomienda incorporar estos elementos para cumplir

 C.U. Centro Asociado a la UNED en Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	- Exp: 067-I-03-C - Ed. Guía: ed8.v4 - Nivel 1 - Fecha: 10 de diciembre de 2025 - Autor: Concepción Gómez López
---	---	---

plenamente con los requerimientos.

Nota 1: Es aconsejable que este nuevo documento, al igual que el resto de los formatos del sistema de gestión, incluya edición y fecha, ya que, junto con un control de versiones vigentes, permite identificar si el documento utilizado es el correcto y actualizado.

Nota 2: Este documento “Solicitud de compras” debe integrarse en el sistema de gestión, por lo que es necesario referenciarlo en la directriz de compras y contrataciones, emitiendo una nueva edición de dicha directriz.

4.1.3 - Mantenimiento de equipos e instalaciones

Como resultado de los hallazgos detectados durante la auditoría, el centro ha emitido la nueva edición de la Directriz de Mantenimiento (Ed. 02, 2025), incorporando la acción:

“Planificación de mantenimiento preventivo legal y control de realización, así como planificación y control de inspecciones reglamentarias”,

referenciando los documentos: Procedimiento de mantenimiento preventivo de equipos informáticos y Documento de chequeo.

Sin embargo, al no localizar este “Documento de chequeo” en la aplicación qAuditorías, se desconoce si incluye la planificación relativa a aspectos reglamentarios o legales, como: sistemas de protección contra incendios, climatización, ascensores, instalaciones eléctricas, equipos a presión, entre otros.

Por ello, se recomienda que el centro verifique si, con los dos documentos referenciados, se cumplen los dos objetivos establecidos por la guía:

Contar con una planificación tanto de los mantenimientos preventivos legales como de las inspecciones reglamentarias.

Controlar la ejecución de dichos mantenimientos e inspecciones conforme a la planificación.

Asimismo, se aconseja revisar si están identificados todos los elementos sujetos a mantenimiento o inspección por ley o reglamento, tener explicitado y asignado el responsable y garantizar que, ya sea por parte del centro o del propietario del edificio, se están llevando a cabo las acciones correspondientes.

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 apartados de la Guía.

No se ha identificado ningún hallazgo calificado de No Conformidad.

Se han identificado, asimismo, 2 Puntos Fuertes y 7 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

A continuación, indicamos alguna cuestión menor vista en la revisión de evidencias que ponemos a disposición para su valoración y mejora, si consideran a futuro, en el caso de que lleven a cabo algún otro cambio en el documento que le aplica.

-En la directriz aportada por el centro para la difusión externa de fecha 2021, se observa la acción de “actualización de la web del centro asociado”, se aconseja ampliar la acción de modo que se recoja los elementos mínimos que deben recogerse en la web según la guía de referencia en el apartado 1.2.1, para que la acción sea más concreta y explícita aumentando su adherencia a la guía N1 ed.08 v.4. Se ha revisado la web y todos los elementos requeridos en la guía se encuentran publicados y accesibles.

-El centro tiene su directriz de pruebas presenciales del 2021, donde no tiene la acción de resolución de incidencias durante las pruebas

 C.U. Centro Asociado a la UNED en Tudela	INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA	- Exp: 067-I-03-C - Ed. Guía: ed8.v4 - Nivel 1 - Fecha: 10 de diciembre de 2025 - Autor: Concepción Gómez López
---	---	---

presenciales, pero en la asignación de personas para estas pruebas, referencia el procedimiento de realización de pruebas presenciales v.1 2021 que indica una serie de recursos durante las pruebas para apoyo a estas e indica expresamente: resolver las incidencias que puedan surgir. El requisito está documentado, valorar exponerlo en la directriz en lugar de quedar embebido en el procedimiento.

El Comité anima al Centro a seguir compartiendo Buenas Prácticas, ya que las presentadas anteriormente han sido especialmente enriquecedoras para el conjunto de Centros Asociados. Estas aportaciones no solo reflejan el compromiso con la mejora continua, sino que también inspiran y fortalecen el trabajo colaborativo. Estamos convencidos de que el Centro dispone de iniciativas valiosas que merece la pena visibilizar y compartir.

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 10 de diciembre de 2025

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Concepción Gómez López

Mar Arranz Peña

Comité - Vocal

Comité - Vocal