

# 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:** 049-CCS-01-C/2024  
**Emisión del certificado:** 27 de septiembre de 2024  
**Periodo de vigencia:** 4 años

**Centro asociado:** Centro Asociado a la UNED en Tenerife  
**Web:** [www.unedtenerife.com](http://www.unedtenerife.com)  
**Alcance (sedes auditadas):** Tenerife, Tenerife-Granadilla, Tenerife-Hierro y Tenerife-La Gomera



 <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: 049-CCS-01-C</li> <li>• Ed. Guía: ed1.v5</li> <li>• Certificación CS</li> <li>• Fecha: 27 de septiembre de 2024</li> <li>• Autor: Concepción Gómez López</li> </ul>
---	---	---

Con fecha 27-9-2024 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Certificación CS) para el Centro Asociado a la UNED en Tenerife 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)	Satisfactoria
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

#### 2.2.3 - Pruebas presenciales

Se observa que el Centro realiza para exámenes una serie de acciones adicionales que van más allá de comprobar aulas o de material como medida para asegurar el objetivo planteado con su sistema de pruebas presenciales, ya que se encarga también de asegurar que sus alumnos reciben toda la información necesaria para poder realizar las pruebas presenciales correctamente. Para ello envía a sus alumnos, con anticipación, un correo en el que se indican una serie de recomendaciones a tener en cuenta si se acude al Centro a hacer el examen, entre otras recomendaciones, el donde aparcar, horarios de pruebas etc. Completando el anterior punto fuerte en la preparación de las pruebas presenciales, el Centro también dispone de otras acciones encaminadas al buen desempeño de dichas pruebas, como la existencia de unas hojas de control que se pasa a cada persona responsable del proceso para verificar que todo está correcto, existe un hoja para el control informático, otro para material en general. También, la directora estima los alumnos que pueden estar en cada sesión, y en base a eso, pide la colaboración a los tutores para que ayuden en los exámenes, ya que tienen varias aulas para ello.

### No conformidades

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

### Áreas de mejora

### 2.1.3 - Comunicación con estudiantes y otros clientes

El Centro comenta que el compromiso N° 2 "Dar prioridad a los estudiantes con cita previa para la matrícula online en el Centro Asociado, para que el tiempo de espera no exceda de 15 minutos", documentado en su carta de servicios en vigor, ed.03 de marzo 2023, lo vinculan con el indicador de satisfacción del estudiante. Este no se ha podido ver documentado en el registro de cuadro de indicadores asociado a los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta de servicios, ya que el aportado en la auditoría, es el relativo al ejercicio 2021-2022, donde no estaba determinado este compromiso. Sería recomendable que:

1. el Centro revise y actualice dicho registro al publicar una nueva edición de su carta de servicios, de modo que pueda evidenciar los indicadores de gestión que ha decidido vincular a cada compromiso y documentar su seguimiento.

2. el Centro mejorara la estructura de dicho registro, habilitando nuevos campos, de modo que se identifique:

2.a La edición de la carta de servicios cuyos compromisos se está revisando.

2.b Se pueda ver el resultado del indicador de cada periodo de medición que el centro ha decidido, ya sea, por ejemplo: cuatrimestral, anual, etc, identificando la fecha del dato, (por ejemplo, si la medición es cuatrimestral deberían aparecer todas las mediciones hechas ese año, o que se recogiese al menos que la fecha recogida es la última del año, llevándose, en este caso, el registro de los cuatrimestres de ese indicador en otro documento. En este caso, se aconseja nombrar el documento dentro del registro, para trazar ambos).

2.c Se indique cual es el plazo o fecha para realizar las acciones correctoras allí documentadas y quien es el responsable de su ejecución. (También se podría llevar dicho seguimiento en otro documento aparte, igualmente se aconseja trazar ambos documentos).

## 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 1 área 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, 1 Punto Fuerte y 1 Área de Mejora de aplicación recomendable.

## PROPUESTA

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

Se aprecia y valora el trabajo realizado por el Centro Asociado para dar el paso de certificar su sistema de gestión en el nivel de Carta de servicios. Animamos a todo el equipo a seguir implantando requisitos y avanzando en mejoras para poder, paulatinamente, certificarse en niveles superiores.

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.

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

José Manuel Ortega Muruzábal

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Concepción Gómez López

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

Comité - Vocal

Comité - Vocal