



Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela



Gobierno  
de Navarra



Ayuntamiento  
de Tudela

## INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 036-CCS-01-M
- Ed. Guía: ed1.v4
- Certificación CS
- Fecha: 13 de marzo de 2023
- 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 (Certificación CS)

Nº de certificación: 036-CCS-01-M/2023  
Emisión del certificado: 13 de marzo de 2023  
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: Centro Asociado UNED Teruel  
Web: [www.unedteruel.org](http://www.unedteruel.org)  
Alcance (sedes auditadas): Teruel



			<b>INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 036-CCS-01-M</li> <li>• Ed. Guía: ed1.v4</li> <li>• Certificación CS</li> <li>• Fecha: 13 de marzo de 2023</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---	---	---

Con fecha 10-3-2023 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Certificación CS) para el Centro Asociado Centro Asociado UNED Teruel 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 (Certificación CS).

Macroprocesos	Valoración
Información y orientación	Suficiente
Tutorías y Práctica	Suficiente
Pruebas presenciales	Suficiente
Recursos académico	Suficiente
Extensión universitaria	Suficiente
Publicaciones e investigación	Suficiente
Otros	Suficiente
Revisión y mejora	Suficiente
Participación	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

#### 3.2.5 - Diseño y gestión de servicios

Teniendo en cuenta que ya se realizan periódicamente convocatorias de plazas de tutores, podría ser interesante reflexionar sobre la posibilidad de ajustar el compromiso relacionado con la venia de los tutores a la realidad del centro y sus aulas, con el fin de facilitar el cumplimiento del mismo.

Hay que valorar la situación ya que, además de la venia, existe otro tipo de formación para los tutores y también el plazo real a la hora de convocar las plazas y completar la formación oficial.

			<b>INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 036-CCS-01-M</li> <li>• Ed. Guía: ed1.v4</li> <li>• Certificación CS</li> <li>• Fecha: 13 de marzo de 2023</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	---	---	---

### 3.2.5 - Diseño y gestión de servicios

Aunque existen algunos indicadores de satisfacción de estudiantes, vinculados a compromisos específicos de la Carta de Servicios, sería interesante disponer de indicadores de medida que estuvieran relacionados con el cumplimiento directo de los mismos, con el fin de controlar directamente su realización y asegurar su cumplimiento o ajuste, si fuera preciso. El cumplimiento de un compromiso conlleva una determinada calidad del servicio pero no implica necesariamente la satisfacción del usuario, ya que esta puede depender de otros factores también.

## 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 de la Carta de Servicio de UNED Teruel supone un reconocimiento a la calidad de su gestión. Animamos al Centro Asociado a seguir en esta línea, ya que revierte en un excelente servicio a los estudiantes, un refuerzo a la cultura interna de gestión del equipo directivo y de las personas que trabajan en el mismo, así como en la buena imagen del Centro en la sociedad.

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 13 de marzo de 2023

Firmado



Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela



## INFORME DEFINITIVO DE CERTIFICACIÓN DEL SGICG-CA

- Exp: 036-CCS-01-M
- Ed. Guía: ed1.v4
- Certificación CS
- Fecha: 13 de marzo de 2023
- Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Luis Fernández Rodríguez

Mar Arranz Peña

Comité - Presidente

Comité - Secretario

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

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal

