

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

Nº de certificación: 019-I-01-C/2015
Emisión del certificado: 21 de julio de 2015
Periodo de vigencia: 3 años

Centro asociado: UNED Barbastro
Web: www.unedbarbastro.es
Alcance (sedes auditadas): Barbastro



Con fecha 12-7-2015 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 1) para el Centro Asociado UNED Barbastro 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 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 macroprocesos del SGICG-CA del Centro (Nivel 1).

Macroprocesos	Valoración
1.-Planificación y liderazgo	Suficiente
2.-Difusión y relación externa	Satisfactorio
3.-Relación con estudiantes	Satisfactorio
4.-Enseñanza aprendizaje	Suficiente
5.-Extensión universitaria	Suficiente
6.-Estructura y análisis de la calidad	Satisfactorio
7.-Tecnología de información y comunicación	Satisfactorio
8.-Recursos materiales	Satisfactorio
9.-Personal	Suficiente
10.-Organización docente	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 1) y de los soportes de trabajo vinculados a ellas.

Tras el análisis de la información contratada se aprecian las siguientes fortalezas, mejoras necesarias y mejoras recomendables.

Puntos fuertes

Además de los métodos de comunicación interna habituales (correo electrónico, página web) el Centro Asociado emplea una plataforma informatizada de comunicación interna, que incorpora las herramientas BIP y AuraPortal, que permiten el acceso a información personalizada en función de perfil, puesto y servicio con plena seguridad (acceso restringido por clave y contraseña).

Además de utilizar los procedimientos habituales de comunicación con estudiantes (web, correo electrónico, comunicaciones a través de Akademos por mail y sms...) cuentan con dos sistemas automatizados de comunicación externa a través de plataformas informáticas de desarrollo propio: MiCampus, que permite al estudiante acceso personalizado a información de interés según su tipo de estudios; y AuraPortal, herramienta de gestión y comunicación interna que permite una tramitación eficiente y un seguimiento detallado de la gestión que quejas y sugerencias.

El sistema de gestión presupuestaria del Centro Asociado, además de incluir los documentos contables requeridos por la sede central, implica la celebración reuniones mensuales de una Comisión Económica con integrantes de las entidades financiadoras que permiten controlar con mayores garantías la ejecución del presupuesto y de las cuales se emiten actas.

El Centro Asociado considera como una de sus líneas de desarrollo fundamentales la innovación en materia tecnológica, materializada tanto en el desarrollo de herramientas propias como en las acciones del contrato programa suscrito con la sede central de la UNED, fundamentalmente para el desarrollo y mantenimiento de los programas Valija Virtual y Akademos, así como en encomiendas específicas

como la Librería Virtual de la UNED.

El sistema de protección de datos del Centro Asociado, además de cumplir las pautas indicadas por la sede central para los Centros Asociados, pasa una auditoría externa expresamente referida al cumplimiento de la LOPD, además de otra auditoría externa que tiene por objeto el sistema de gestión de seguridad de la información en el desarrollo, mantenimiento y gestión de aplicaciones informáticas de ámbito académico, conforme al sistema de certificación de empresa de SGSI (C5312001) conforme a la ISO 27001:2005.

El Centro Asociado dispone de un sistema documental fuertemente protocolizado e informatizado, con acceso restringido por áreas/servicios (con clave y contraseña) y organizado en "bibliotecas de plantillas". De este modo se asegura el control documental, sobre todo en lo relativo al acceso a la documentación y al control de su vigencia. Además, el Centro ha desarrollado sus propias directrices en muchos de los procesos, buscando que éstas se adecúen mejor a su estructura y funcionamiento.

No conformidades

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

Áreas de mejora

En el marco de la diversa planificación que realiza el Centro, sería recomendable que el documento del Plan de Gestión anual presentado para su aprobación en el Patronato unificara la información más relevante de los principales Planes existentes, incluyendo los objetivos, además de acciones e indicadores de resultados.

En la gestión de indicadores realizada por el Centro, sería interesante cumplimentar el Cuadro de Mando Integral del Manual Virtual de Gestión para que pueda ser utilizado como herramienta de gestión para otros objetivos fundacionales de los ámbitos académico, de extensión universitaria, etc. más allá de su uso como herramienta de consulta de datos.

En el desarrollo del Plan de Formación para tutores y PAS, en el que participan los responsables de las áreas, sería recomendable dotarle de un carácter más proactivo y sistemático, alineándolo con las líneas y objetivos a desarrollar en el Plan de Gestión anual, con los planes de mejora de personas y con los resultados de la evaluación del desempeño.

Aunque el Centro ha identificado sus líderes y ha revisado y replanteado el sistema de liderazgo para extenderlo a todos los líderes formales se recomienda llevar a cabo el despliegue completo del nuevo sistema, teniendo en cuenta que debe incluir objetivos medibles de liderazgo además e acciones de mejora, tal y como queda establecido en la directriz aplicada por el Centro Asociado. Esta área de mejora tendrá un especial seguimiento en la siguiente auditoría de mantenimiento de la Certificación.

En la Carta de Servicios del Centro, que incluye compromisos e indicadores relacionados con los servicios del Centro Asociado, sería recomendable establecer objetivos relacionados con los compromisos de la carta que sirvan como umbral de cumplimiento/incumplimiento de los mismos.

En el proceso de Salud Laboral sería recomendable disponer de evidencias más explícitas sobre el modo sistemático de recepción por el personal de administración y servicios afectado de la información sobre evaluación de riesgos propia de su puesto de trabajo, así como la relativa a los resultados de las revisiones que el Servicios de Prevención realiza respecto de la evaluación de riesgos laborales, realizando así una actualización de la información disponible por los trabajadores.

La redacción del Plan de Mejora de Personas sería aconsejable que incluya, junto a las propuestas de mejora, objetivos fijados cuantitativamente para así poder ser medidos de igual forma, así como la identificación explícita de los responsables de llevar a cabo cada una de las acciones previstas para alcanzar los objetivos fijados.

A partir de la dinámica de evaluación de desempeño iniciada, el Centro ha apreciado la necesidad de revisar el planteamiento (entre otras medidas, revisando todos los perfiles). De ahí que se recomiende reanudar, de forma sistemática, la evaluación del desempeño del PAS acorde con los nuevos parámetros adoptados.

En el proceso de mantenimiento podría ser interesante unificar los listados de revisiones periódicas obligatorias con un registro integrado, de modo que se sistematice el control de que se han realizado puntualmente los mantenimientos preventivos obligatorios.

En el Plan de Mejora de Estudiantes que se articula a través del Plan General de Mejoras de Gestión, sería conveniente detallar, además de las propuestas de mejora, los objetivos a conseguir y los indicadores de comprobación de su consecución, a efectos de un seguimiento sistemático de los mismos.

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 procesos exigidos por la Guía.

Se aprecia, además, que en 5 áreas de gestión, se han desarrollado algunos procesos más allá de los requisitos exigidos por la Guía del SGICG-CA (Nivel 1).

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

Se han identificado, asimismo, 6 Puntos Fuertes y 10 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 anual de los procesos dinamizadores del SGICG-CA (Nivel 1).

En Tudela, a 21 de julio de 2015

Firmado

Luis Fernández Rodríguez
Comité - Presidente

Ana Rivas García-Soto
Comité - Secretario

Ana Isabel Martínez Guerras
Comité - Vocal

Ángel Minondo Urzainqui
Comité - Vocal