

Informe definitivo de certificación del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión de Centros Asociados de la UNED SGICG-CA (Nivel 2)

Nº de certificación: 019-II-01-C/2018
Emisión del certificado: 5 de octubre de 2018
Periodo de vigencia: 4 años

Centro asociado: UNED Barbastro
Web: www.unedbarbastro.es
Alcance (sedes auditadas): Barbastro, Aula de Fraga y Aula de Sabiñanigo



Con fecha 28-9-2018 el Comité de Certificación del SGICG-CA (Nivel 2) 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 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 (Nivel 2).

Macroprocesos	Valoración
1.-Planificación y liderazgo	Suficiente
2.-Difusión y relación externa	Satisfactorio
3.-Relación con estudiantes	Suficiente
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	Suficiente
9.-Personal	Satisfactorio
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 2) 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

1.1.1 - Estrategia

El Centro elabora un Plan Estratégico de carácter trienal, con cuatro ejes estratégicos, análisis DAFO y planes de contingencia, a partir de los cuales elabora el Plan de Gestión Anual con unos indicadores y objetivos que están incluidos en el Cuadro de Mando de Dirección.

1.2.1 - Imagen y difusión externa

El Centro dispone de una Página Web con un Portal de Transparencia que incluye apartados relativos a contratos y convenios, información económica, información institucional, planes y programas, protección de datos. Además, el Centro pone a disposición de los grupos de interés información relacionada con su Plan Estratégico, Plan de Gestión anual y Planes de Mejora, auditorías externas, contratación pública y protección de datos. Todo ello contribuye a generar transparencia en su entorno y a fomentar el valor del Centro a través de su información pública.

3.2.1 - Documentación del Sistema de Calidad en la Gestión

El Centro dispone de un sistema documental fuertemente protocolizado e informatizado, con acceso restringido por áreas/servicios 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 todos los procesos, buscando que éstas se adecuen mejor a su estructura y funcionamiento. Todo ello contribuye a estructurar, compartir y adaptar su sistema de gestión a la realidad del Centro, así como a facilitar su evolución y optimizar su uso.

3.2.2 - Protección de datos personales

El Centro además de cumplir con la normativa establecida de protección de datos personales, realiza con carácter anual auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento del documento de seguridad. Ello contribuye a asegurar el cumplimiento de la normativa y generar confianza interna y externa.

3.3.1 - Tecnología

El Centro 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. Esto permite realizar desarrollos tecnológicos que contribuyen a la realización de importantes de actividades académicas a distancia en la UNED y sus Centros Asociados.

3.3.1 - Tecnología

El Centro cuenta con un Sistema para la Gestión de la Seguridad de la Información ISO/IEC 27001, certificado por una entidad externa. Este sistema exige auditorías anuales tanto internas como externas y renovaciones del certificado cada 3 años. Este sistema ISO 27001 obliga a establecer controles que aplican tanto al Centro como a la Aulas, ya que el análisis y tratamiento de riesgos se realiza en base a la metodología magerit que contempla categorías de activos en cuanto a 'servicios', 'datos', 'software', 'hardware', 'comunicaciones', 'soportes', 'equipamiento auxiliar', 'instalaciones' y 'personas'.

5.2.2 - Comunicación

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

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

El Centro establece un control en formato digital a través del portal AuraPortal de las copias existentes de cada documento público que incluye la Misión y los Valores y a donde corresponde. Se sugiere disponer, así mismo, de un registro de control de ubicación de lugares públicos del Centro y de las Aulas de la Misión y Valores, y otros documentos como la Política de Calidad y la Carta de Servicios, con el fin de asegurar su actualización pública completa cuando sea necesario.

1.1.2 - Plan de gestión

El Centro en su Directriz Plan de Gestión establece la revisión de avances del plan en reuniones mensuales de coordinación y realización de ajustes, si procede". Se recomienda adaptar la Directriz al seguimiento real que realiza el Centro, diferenciando las revisiones generales trimestrales de otras que puedan realizarse, cuando proceda.

1.1.2 - Plan de gestión

Si bien el Centro da a conocer el Plan de Gestión Anual (PGA) a los grupos de interés mediante el portal de transparencia y al personal administrativo, además, mediante la intranet del Centro, se sugiere que también se comunique al profesorado tutor mediante algún otro medio de comunicación interna, con el fin de fomentar su implicación e integración en relación a los avances del propio centro..

2.2.1 - Realización de tutorías

Si bien el Centro ha redactado, recientemente, un sistema de control de corrección de Pruebas de Evaluación Continua (PECs) basado en la cumplimentación de formularios por parte del profesorado tutor, se sugiere que se implante en el Centro y las Aulas en dos momentos del curso académico coincidiendo con los cuatrimestres académicos.

2.2.3 - Pruebas presenciales

Si bien el Centro evidencia el mantenimiento digital del programa Valija Virtual y la revisión de disponibilidad de documentación, materiales, equipos, tecnología e instalaciones, se sugiere que se disponga de un control que incluya también otros aspectos como, asignación de recursos humanos, comprobación de estado de las aulas, recursos materiales, ordenadores e impresoras, con el fin de asegurar, de forma completa, la preparación de esta actividad.

5.1.5 - Salud laboral

Si bien el Centro dispone de Plan de Emergencias vigente y tiene previsto poner en marcha los simulacros de evacuación, se sugiere su realización. Así mismo se sugiere la generalización la formación específica para todos los trabajadores sobre riesgos específicos de su puesto de trabajo.

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 2), 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 2).

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

Se han identificado, asimismo, 7 Puntos Fuertes y 6 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

PROPUESTA

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

Este informe reconoce los esfuerzos del Centro UNED Barbastro por desarrollar, revisar y consolidar su sistema de garantía de calidad en la gestión contando con una clara orientación estratégica y de transparencia, y una especial aportación a la UNED desde el área de desarrollo tecnológico.

Teniendo en cuenta los criterios públicos de valoración del sistema de certificación del SGICG-CA, edición 5, de 020518, se otorga la certificación combinada del SGICG-Ca de nivel 2 consolidación y de la Carta de Servicios asociada al mismo.

Dado el amplio desarrollo de planes y revisiones que lleva a cabo el Centro, sería interesante reflexionar sobre la forma de optimizar la sincronización de dichas actividades, por ejemplo a través de la relación del Plan de Gestión Anual (PGA) con la evaluación simultánea en el tiempo de las competencias de los líderes formales o las revisiones del mismo PGA en sincronía con las revisiones del Plan de Mejora de estudiantes. La sincronía en las revisiones de los planes facilita la toma de decisiones y su alineación con los principales retos del Centro.

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 2), 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 5 de octubre de 2018

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ana Isabel Martínez Guerras

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal