



Cátedra  
de Calidad  
Ciudad de Tudela



Gobierno  
de Navarra



Ayuntamiento  
de Tudela

## RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

• Exp: 019-II-01-M1  
• Ed. Guía: Nivel Consolidación ed. 2  
v2  
• Nivel 2  
• Fecha: 24 de marzo de 2021  
• Autor: Ángel Minondo Urzainqui

# Informe definitivo de mantenimiento 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: 5-10-2018  
Periodo de vigencia: 4 años

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



	<b>RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 019-II-01-M1</li> <li>• Ed. Guía: Nivel Consolidación ed. 2 v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 24 de marzo de 2021</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	--

Con fecha 24-3-2021 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 mantenimiento de la certificación.

## Justificación

Descripción resumida de la valoración global de mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad, señalando los elementos más destacables.

### Puntos fuertes

#### 1.1.2 - Plan de gestión

**Título:** Memoria audiovisual del Centro Asociado UNED Barbastro

**Enfoque:** Dentro de una oferta divulgativa propia de contenidos audiovisuales, ubicada en una sección multimedia de la web de UNED Barbastro, la elaboración de una memoria audiovisual de actividades es un hallazgo destacable por su desarrollo e innovación.

**Despliegue:** Su elaboración es anual, su formato y calidad la hacen atractiva para los diferentes grupos de interés. Se complementa con una memoria física interna cuya versión en PDF se cuelga en el portal de transparencia del Centro Asociado.

El formato audiovisual destaca por su calidad, conformando una parte importante de la estrategia del centro.

Otros contenidos digitales que complementan la difusión audiovisual son los magazines informativos, programas de arte y píldoras informativas, entre otros contenidos, que dotan al Centro de Barbastro de una oferta divulgativa propia de contenidos audiovisuales.

**Evaluación y revisión:** El producto final es realizado y revisado por un técnico especialista propio y validado por la dirección del Centro Asociado.

**Resultados:** El desarrollo de una memoria audiovisual enriquece la comunicación externa del Centro Asociado y contribuye a la mejora de su imagen.

Se publican memorias de los cursos académicos, desde el año 2010 y, en 2019, un resumen audiovisual de los 36 años del Centro Asociado.

#### 1.1.2 - Plan de gestión

**Título:** Plan de gestión anual de UNED Barbastro

**Enfoque:** El Plan de Gestión anual es destacable por su calidad y visibilidad documental. Mediante su enfoque, despliegue y resultados define los objetivos y estrategia del Centro Asociado, reflejando la transversalidad del proceso de calidad a corto y largo plazo. De este modo los responsables, acciones y seguimiento posteriores se encuentran alineados con el Plan Estratégico del Centro.

Se plantea desde una directriz de planificación que incluye contenidos relativos a objetivos, metas, indicadores, revisiones, actuaciones, soportes documentales, responsables y cambios.

**Despliegue:** El centro construye su Estrategia, el Plan de Gestión, DAFO, Misión, Valores y Política basados en las expectativas de los diferentes grupos de interés. El plan de gestión se relaciona con el plan estratégico trienal, donde intentan relacionar factores críticos descubiertos, unir a los ejes estratégicos y hacer el seguimiento mediante el Plan de Gestión.

Se dispone de un portal propio, específico de gestión de la calidad (Auraportal), donde se indican los responsables de cada uno de los servicios. Es relevante al ser una herramienta integrada, basada en un sistema de gestión de negocio, como una versión Sharepoint.

Los flujos de procesos está definidos, automatizados y se almacenan en una biblioteca de documentos; se vienen utilizando desde el año 2009. Es una plataforma de pago donde se puede ver la trazabilidad del proceso y donde se integra perfectamente el Plan de Gestión.

**Evaluación y revisión:** El equipo directivo revisa trimestralmente la evolución de los resultados y decide los ajustes necesarios, cuando procede. La edición de la directriz está en la 6ª revisión.

	<b>RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 019-II-01-M1</li> <li>• Ed. Guía: Nivel Consolidación ed. 2 v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 24 de marzo de 2021</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	--

**Resultados:** La calidad el plan de gestión anual permite alcanzar los objetivos estratégicos más relevantes y compartir los retos y resultados logrados con los principales grupos de interés del Centro Asociado.

Desde el año 2013 se encuentran disponibles los planes anuales de gestión en el portal de transparencia del Centro Asociado. La satisfacción del PAS y del profesorado tutor con el conocimiento de objetivos del Centro Asociado se encuentra por encima de la media de su campus de referencia.

### 1.1.3 - Liderazgo

**Título:** Planificación del liderazgo estratégico en UNED Barbastro

**Enfoque:** El Centro Asociado aplica una directriz de gestión de liderazgo que incluye contenidos relativos a objetivos, metas, indicadores, actuaciones, soportes documentales, responsables y cambios.

**Despliegue:** Los documentos de Evaluación de liderazgo estratégico y Plan de Mejora del Liderazgo junto con un relevante Control de ejecución, seguimiento y desarrollo de competencias reflejan fielmente el objetivo de la Directriz de Liderazgo.

Como ejemplo de su aplicación citar que cuando se produce un cambio en la organización, el programa está parametrizado a los procesos por puesto, así por ejemplo el Director o a cualquier persona del equipo directivo tiene asignada por puesto las tareas correspondientes sin ser nominativas.

**Evaluación y revisión:** La dirección revisa, generalmente con una periodicidad anual, la evolución del desempeño de los líderes.

Cuando aparece una no conformidad, un área de mejora, una observación... queda registrada y se le asigna si requiere documentación, siendo muy útil para una evaluación posterior, todo se guarda en el tiempo en la biblioteca de la aplicación Auraportal.

**Resultados:** La gestión del liderazgo ha permitido desarrollar proyectos estratégicos que aportan valor a la UNED y al Centro Asociado, así como profesionalizar y cohesionar a los equipos de trabajo del propio centro.

Por ejemplo, la valoración del PAS en relación con el apoyo de los jefes para afrontar los cambios se sitúa por encima de la media del campus.

### 2.2.3 - Pruebas presenciales

**Título:** Programas informáticos de UNED Barbastro para exámenes

**Enfoque:** El Centro UNED Barbastro considera la innovación tecnológica como una de sus líneas estratégicas. Por ello se destaca el desarrollo de herramientas propias realizadas por su división informática (CIBUB).

Todas estas aplicaciones se encuentran a la vanguardia de tecnología y son utilizadas por la mayoría de los Centros de la UNED.

**Despliegue:** La elaboración del programa de Valija Virtual es destacable por su desarrollo e innovación. Dentro del procedimiento y diseño de la valija virtual destacar el sistema de gestión de trazabilidad de incidencias informáticas cuyo el feedback enriquece al sistema.

Señalar, por ejemplo, que cuando se va a producir un cambio, se comunica al coordinador del mantenimiento y si el cambio definitivamente se aprueba se hace un plan de prueba y un check-list, por último se comunica a las personas interesadas y se les informa de los cambios ocurridos.

**Evaluación y revisión:** El proceso de mantenimiento evolutivo de la valija virtual se encuentra siempre en mejora constante y, por su fiabilidad, la confieren como la aplicación utilizada por la totalidad de los Centros de la UNED.

Respecto a la fiabilidad y seguridad de las herramientas tecnológicas, se dispone de una evaluación externa del Sistema para la Gestión de la Seguridad de la Información ISO/IEC 27001.

El sistema de valija virtual se encuentra certificado por la ISO en diferentes aspectos: la forma de gestión, los procedimientos de control, la gestión de procesos informáticos, el seguimiento, el registro de tareas y la gestión de cambios.

**Resultados:** El desarrollo de aplicaciones para la gestión académica facilita el despliegue organizativo del sistema de enseñanza a distancia de la UNED en toda la red de Centros Asociados.

Como ejemplos de desarrollo tecnológico se pueden citar: AvEx, Certificaciones UNED, Akademos, EOral, Corrector Digital, Valija Virtual, Test Online, Verificatio, Librería. Net y Presupuestos.

	<b>RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 019-II-01-M1</li> <li>• Ed. Guía: Nivel Consolidación ed. 2 v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 24 de marzo de 2021</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	--

El desarrollo de AvEx, por ejemplo, ha permitido que la UNED pueda llevar a cabo las pruebas de evaluación a través de la modalidad online, adaptando la situación de evaluación de los estudiantes a la situación generada por el COVID.

### 3.2.3 - Revisión y mejora del sistema de calidad

**Título:** Auditorías internas de UNED Barbastro

**Enfoque:** El compromiso por la revisión y mejora del sistema de calidad hace que el sistema de auditorías internas tenga una atención destacada en su implantación, desarrollo e innovación, a través de una directriz de auditorías internas y un programa de auditorías vinculado a una revisión final por la Dirección.

El informe de revisión por la Dirección mantiene dos secciones. La primera, concierne a los aspectos de revisión (eficacia del sistema y estado de las acciones del plan de mejora anterior, cambios relevantes, resultados de auditorías, no conformidades y acciones correctivas, comentarios de las partes interesadas) y la segunda a los resultados de la revisión (acuerdos específicos, resultados de la mejora y observaciones).

El personal del Centro tiene un claro compromiso con la importancia de las auditorías internas. Su mejora del sistema de calidad se basa en una revisión continua de los procesos, donde existe una parte de autoevaluación y otra parte de evaluación de todos los procesos.

**Despliegue:** El Centro Asociado tiene documentada e implantada la realización de las auditorías internas del sistema de calidad. Para ello en base a su "directriz programa auditorías internas" son revisados todos los procesos, son registradas las no conformidades si procede y se produce un seguimiento de cada acción de mejora.

**Evaluación y revisión:** El proceso revisa y verifica el sistema, involucrando al personal y a la dirección que es quien adquiere, por último, los compromisos en su informe de revisión del sistema por la Dirección, para una mejora real de la organización.

**Resultados:** Las auditorías internas permiten detectar desajustes y mejorar la gestión de los procesos auditados, así como implicar a las personas en la mejora de los mismos.

Desde 2018 se lleva a cabo sistemáticamente el programa de auditorías internas. La satisfacción del PAS respecto a la gestión del equipo directivo se sitúa por encima de la media del Campus.

### 4.1.2 - Gestión presupuestaria

**Título:** Acciones de ahorro y eficiencia energética de UNED Barbastro

**Enfoque:** Se plantea un compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), que incluye la revisión y mejora de acciones para el ahorro y la eficiencia energética. Así mismo, se han generado y aplicado criterios de eficiencia energética.

**Despliegue:** El Centro ha llevado a cabo, a lo largo de varios ejercicios, diversas acciones relacionadas con el ahorro energético, como la exposición RAEEcíclos, los contenedores de reciclaje en el aula de Sabiñánigo, los sensores de luz y el reciclaje de papel en el aula de Fraga, el acuerdo para la instalación de láminas solares o los estudios de eficiencia energética, entre otros.

**Evaluación y revisión:** Para el seguimiento de las acciones de eficiencia energética se cuenta con un indicador propio de variación de consumos de recursos, se encuentra ubicado en el Cuadro de Mando de Indicadores, lo que hace que las acciones sean destacables tanto por su implantación, desarrollo, innovación y mejora.

**Resultados:** Las acciones orientadas a la eficiencia energética contribuyen a reducir consumos innecesarios y a generar una cultura de cuidado del medioambiente alineada con los ODS internacionales.

Se observa una tendencia significativa en relación al indicador de consumo de recursos naturales que se controla desde el cuadro de indicadores intercentros. Así mismo, el indicador de satisfacción del PAS con la cultura de responsabilidad ambiental del Centro Asociado, muestra una evolución superior a la media del Campus de referencia.

#### No conformidades

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

#### Áreas de mejora

No se aprecian actualmente áreas de mejora en los procesos auditados de mantenimiento de la certificación del SGICG-CA.

	<b>RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exp: 019-II-01-M1</li> <li>• Ed. Guía: Nivel Consolidación ed. 2 v2</li> <li>• Nivel 2</li> <li>• Fecha: 24 de marzo de 2021</li> <li>• Autor: Ángel Minondo Urzainqui</li> </ul>
---	---	--

## Análisis de la información presentada

Tras las auditorías realizadas por la Comisión de Evaluación asignada al efecto, se ha observado que el centro cumple con todos los requisitos establecidos para el mantenimiento de la Certificación del SGICG-CA.

Se han identificado, asimismo, 6 Puntos Fuertes y 0 Áreas de Mejora de aplicación recomendable.

Además ha realizado mejoras voluntarias que muestran su cultura de calidad y la orientación hacia el desarrollo de su sistema de gestión.

## Propuesta

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

El avanzado nivel de gestión del Centro Asociado, su cultura de mejora continua y su orientación estratégica vinculada al entorno UNED, le permiten desarrollar proyectos de alto valor que aumenta el capital intelectual del propio centro, de la red de Centros Asociado y de la UNED en su conjunto.

En Tudela, a 24 de marzo de 2021

Firmado

Luis Fernández Rodríguez

Ana Rivas García-Soto

Comité - Presidente

Comité - Secretario

Ana Isabel Martínez Guerras

Ángel Minondo Urzainqui

Comité - Vocal

Comité - Vocal