

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2016



Consortio universitario del centro asociado a la UNED en
Calatayud

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Declaración del responsable de la organización	4
1.2. Presentación de la organización	5
1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales	6
1.4. Análisis de materialidad	8
1.5. Participación de los grupos de interés	9
1.6. Gobierno de la organización	11
1.7. Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación	15
2. CLIENTES	16
2.1. Satisfacción de cliente	17
2.2. Innovación en los productos y servicios	18
2.3. Calidad del servicio	19
2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio	20
3. PERSONAS	22
3.1. Satisfacción de las personas empleadas	23
3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación	24
3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	25
3.4. Formación y fomento de la empleabilidad	27
3.5. Seguridad y salud	28
4. PROVEEDORES	29
4.1. Compras responsables	30
4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores	31
4.3. Interacción con los proveedores	32
5. SOCIAL	33
5.1. Impacto social	34
5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia	35
5.3. Transparencia con el entorno	36
5.4. Canales de comunicación	37
6. MEDIOAMBIENTE	39
6.1. Impacto ambiental	40
6.2. Estrategia frente al cambio climático	41
6.3. Gestión ambiental	42
6.4. Comunicación ambiental	43
7. Índice GRI	44
7.1. Sobre este documento	45
7.2. Tabla GRI	46

1 ASPECTOS GENERALES

1.1. Declaración del responsable de la organización

El centro asociado¹ a la UNED en Calatayud es una institución educativa pública con más de 40 años de historia, que proporciona soporte académico a los numerosos estudiantes que, en la provincia de Zaragoza, cursan estudios superiores en la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Igualmente, la UNED en Calatayud desarrolla un amplio programa cultural y de extensión universitaria abierto a todos los ciudadanos.

Este centro universitario, que mantiene desde hace años un firme compromiso con la Calidad en la gestión, da ahora un paso más asumiendo la Responsabilidad Social como un elemento estratégico en dicha gestión.

Así, en su reunión del 14 de junio de 2017, la Junta Rectora del Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Calatayud, aprobó por unanimidad el compromiso de aplicación de los valores y principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón, en su gobierno y gestión.

La Memoria que presentamos es el primer paso en el cumplimiento de dicho compromiso.

Para su elaboración, hemos identificado a nuestros grupos de interés, analizando las relaciones que mantenemos con ellos y los sistemas de rendición de cuentas que utilizamos. Hemos profundizado en los valores que transmitimos y nuestro grado de implicación con la sociedad. Y hemos definido las repercusiones materiales y medioambientales de nuestras acciones.

Sobre ese mapa de la realidad, conscientes de nuestra dimensión y de nuestra responsabilidad en el panorama universitario aragonés, hemos establecido un conjunto de objetivos que nos permitirán avanzar en la sostenibilidad, la transparencia y la proyección social.

Estos son los valores que queremos transmitir desde nuestra doble vertiente de centro universitario sostenido con fondos públicos y centro educativo de formación superior. Y lo haremos integrando en nuestros procesos de gestión una cultura de buen gobierno, que demuestre nuestra contribución al desarrollo sostenible de la sociedad y al logro de una mayor legitimidad y confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

Quiero expresar, en nombre de la comunidad académica de la UNED de Calatayud, mi agradecimiento a cuantas personas de la organización, profesorado y estudiantes, contribuyen con su esfuerzo y generosidad a la consecución de estos objetivos.

Calatayud, a 27 de septiembre de 2017

Ana Lagunas Gimeno
Directora de la UNED de Calatayud

¹ Centro Asociado, en adelante CA.

1.2. Presentación de la organización

ENFOQUES

Razón Social:	Consortio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Calatayud
Dirección:	Avda. San Juan el Real, 1, 50300, Calatayud, Zaragoza
Dirección web:	http://www.calatayud.uned.es
Nombre del alto cargo:	Ana Lagunas Gimeno
Datos de contacto con la Organización:	976 88 18 00
Fecha de adhesión al programa RSA:	14 de junio de 2017
Sector:	Educación Superior
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:	Oferta formativa reglada y no reglada ofrecida por la UNED: Grados EEES, Másteres EEES, Doctorado EEES, acceso a la universidad, idiomas, extensión universitaria y actividad cultural
Desglose de Grupos de Interés:	Internos: Patronos, personal. Externos: estudiantes, proveedores, sociedad, otros centros asociados, usuarios TIC.
Criterios que se han seguido para identificar los Grupos de Interés:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nivel de influencia/dependencia. ▶ Misión, visión y valores. ▶ Análisis DAFO. ▶ Autoevaluación. ▶ Plan estratégico de la UNED.
Países en los que está presente y mercados servidos:	España. Nuestro ámbito principal es la provincia de Zaragoza.
Alcance del Informe y sus posibles limitaciones, si existen:	El presente informe cubre la actividad del Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Calatayud, incluyendo a las 3 sedes de Calatayud, Caspe y Ejea de los Caballeros.
Como se está difundiendo el Informe Avanza RSA:	A través de la web del Plan de Responsabilidad Social de Aragón (www.aragonempresa.com) y de la página web propia (www.calatayud.uned.es).
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:	
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:	2016
Ciclo de presentación del Informe Avanza RSA:	Anual

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Ingresos netos	1.842.564,39 €	1.857.273,67 €	1.999.245,17 €	G4-9
Número de empleados por contrato laboral y sexo	16 mujeres y 5 hombres	16 mujeres y 6 hombres	15 mujeres y 6 hombres	G4-9 G4-10
Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo	15 mujeres y 4 hombres	15 mujeres y 4 hombres	14 mujeres y 4 hombres	
Número de PTs con Venia Docendi	58	63	69	
Número de PTs sustitutos	28	29	20	
Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	+99%	+99%	+99%	G4-EC4

1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

ENFOQUES

Para la UNED², "**responsabilidad social**" significa ofertar servicios educativos y transferencia de conocimientos siguiendo principios de ética, buen gobierno, respeto al medioambiente, compromiso social y promoción de valores ciudadanos; responsabilizarse, por lo tanto, de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

Desde el centro asociado, asumimos el compromiso adquirido por la sede central, así como sus políticas y estrategias al respecto. En consecuencia, nuestra definición de Misión y Valores se alinean con valores de responsabilidad social, e intentamos aplicarlos en todos nuestros ámbitos de actuación.

Cabe mencionar que, como administración pública, nuestra función responde a una **misión social** de permitir el acceso a la educación superior a todas las personas y de difusión del acceso al conocimiento y la cultura en nuestro entorno.

Nuestra misión

Que todos los ciudadanos/as de nuestro entorno tengan acceso flexible al conocimiento relacionado con la educación superior, mediante la modalidad de aprendizaje semipresencial y a distancia, y al desarrollo profesional y cultural de mayor interés social.

² Accesible en línea <http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,25080930&_dad=portal&_schema=PORTAL>

Para ello integramos los siguientes aspectos:

- ▶ Directrices metodológicas de la Sede Central.
- ▶ Estrategias educativas de la Junta Rectora de la UNED de Calatayud.
- ▶ Iniciativas y demandas de la sociedad.
- ▶ Avances europeos en calidad y tecnología.
- ▶ Ofertas formativas de la red de centros de la UNED.

Nuestros valores

- ▶ Orientación al estudiante.
- ▶ Profesionalidad y búsqueda de la excelencia en la docencia, en el proceso de formación, en la prestación de servicios y en la gestión institucional.
- ▶ Compromiso con la sociedad y con los principios que inspiran la naturaleza y fines de la Universidad Pública, sobre la base de la igualdad, la justicia, la libertad y el respeto.
- ▶ Coordinación y lealtad con las instituciones que apoyan el desarrollo del Centro de la UNED de Calatayud.
- ▶ Diálogo, participación, confianza y responsabilidad compartida de todos los estamentos.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Evolución de las líneas estratégicas				

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados estratégicos.

- ▶ Formación en el plan de Responsabilidad Social de Aragón.
- ▶ Primeras acciones para la adhesión al plan de Responsabilidad Social de Aragón.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

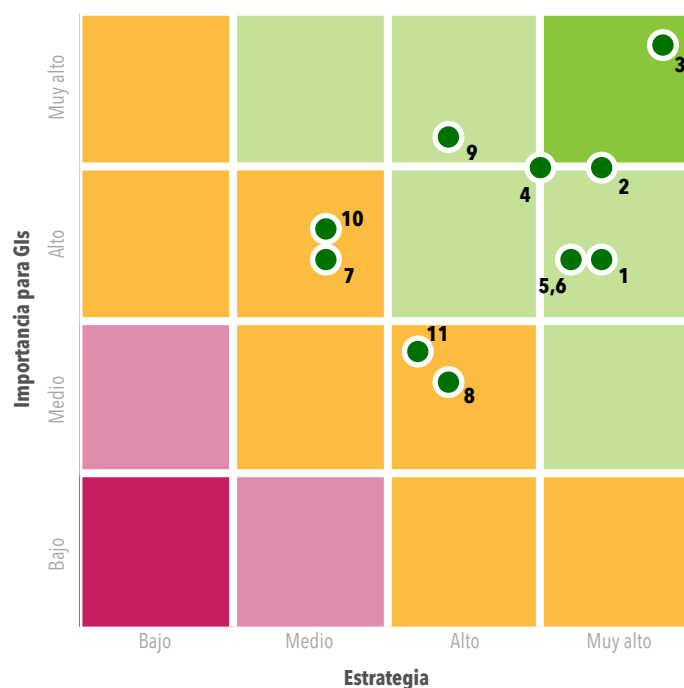
1.4. Análisis de materialidad

ENFOQUES

En mayo de 2016, con la participación de representantes de varios grupos de interés (estudiantes, PAS, Dirección y PTs), realizamos una autoevaluación, basándonos en el modelo EFQM. En esta se abordó, de manera integral, la gestión completa de la organización. A partir del informe final, se definieron los siguientes aspectos materiales en la UNED de Calatayud:

- ▶ **Clientes**
 1. Calidad de servicios académicos
 2. Calidad de la atención al usuario
 3. Emisión de tutorías en línea
- ▶ **Personas**
 4. Estabilidad en el empleo (PAS)
 5. Formación continua (PAS y PTs)
 6. Estabilidad en el profesorado-tutor (PTs)
- ▶ **Proveedores**
 7. Cumplimiento de compromisos
 8. Relaciones de confianza y sostenidas en el tiempo
- ▶ **Sociedad**
 9. Actividad cultural rigurosa y de calidad
- ▶ **Medioambiente**
 10. Eficiencia energética
 11. Minimización del impacto ambiental negativo

Estos aspectos se priorizan de acuerdo a la importancia para la estrategia de la organización (eje horizontal) y a la importancia para los grupos de interés (eje vertical), dando lugar a la siguiente matriz de materialidad.



RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Nº de participantes en el proceso de análisis de materialidad	-	-	9	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en el análisis de materialidad.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para incrementar mejorar el proceso de análisis de materialidad, que puedan ser replicadas en otras empresas.

1.5. Participación de los grupos de interés

ENFOQUES

La identificación de los grupos de interés de la organización se realiza en base al análisis de los siguientes criterios:

- ▶ Nivel de influencia y/o dependencia.
- ▶ Estrategias de cooperación en el presente y en el futuro.
- ▶ Proximidad geográfica.

Nuestros principales grupos de interés son:

- ▶ **Patronos:** son las entidades que forman parte del consorcio universitario: UNED, Gobierno de Aragón, Diputación Provincial de Zaragoza y Ayuntamiento de Calatayud.
- ▶ **Clientes.** En este grupo distinguimos 4 segmentos:
 - Estudiantes del centro asociado, tanto de enseñanzas regladas como de no regladas y de extensión universitaria.
 - Estudiantes no adscritos al centro asociado, cuya tutorización corresponde a profesores-tutores³ de nuestro centro asociado.
 - Otros centros asociados del Campus Nordeste, al cual pertenecemos. El nivel organizativo de Campus es el ámbito académico y funcional definido por la UNED para el desarrollo del Plan Académico de Campus.
 - Usuarios TIC y seguidores en redes sociales. Siendo un centro de educación superior con una metodología semipresencial, muy apoyada en la tecnología, nuestros canales de comunicación en línea suponen una importante parte de la estrategia.
- ▶ **Personas.** Distinguimos 3 subgrupos diferenciados:
 - El personal de administración y servicios (PAS).
 - Las y los profesores-tutores.

³ Profesores-Tutores, en adelante PTs.

- Los estudiantes en prácticas. Cada año, se ofrecen varias plazas de prácticas en el centro asociado, para estudiantes adscritos a la UNED de Calatayud. Así mismo, colaboramos con los institutos de nuestro ámbito geográfico más próximo para acoger estudiantes en prácticas de formación profesional u otras modalidades formativas.
- ▶ **Proveedores**, tanto de servicios como de productos.
- ▶ **Sociedad**. En el ámbito social, nuestros principales grupos de interés son los patrocinadores o colaboradores en la actividad de extensión universitaria, los responsables de empresas con las que firmamos convenios de realización de prácticas para nuestros estudiantes, las entidades sin ánimo de lucro con las que colaboramos, las y los egresados y la ciudadanía en general.

Para cada grupo de interés están definidos cauces de participación en la organización. Los patronos participan en la Junta Rectora, nuestro órgano colegiado de mayor rango. Todos los estudiantes, respecto al centro asociado, realizan -pueden realizar- la encuesta de satisfacción anual. Además, los estudiantes participan en los órganos colegiados a través de la representación de estudiantes, de acuerdo a la normativa de la universidad. El PAS y los profesores-tutores realizamos una encuesta de satisfacción bienal respecto al centro asociado. Los profesores-tutores, además, elaboran una memoria de valoración de la asignatura, anualmente y para cada una de sus asignaturas. Adicionalmente, disponemos de un buzón de agradecimientos, quejas y sugerencias, abierto a todo el público. Finalmente, atendemos nuestras redes sociales como un canal añadido para la obtención de información relevante para la organización.

Todas estas fuentes de información se consolidan para la elaboración de los distintos planes del centro asociado, entre otros el Plan de Gestión, el Plan Académico Docente y el Plan de Formación del PAS y el profesorado-tutor.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Encuestas satisfacción estudiantes	122	109	106	
Valoración servicios por estudiantes	88,04 %	90,01 %	90,35 %	
Encuestas satisfacción PAS	11	-	10	
Valoración servicios por PAS	94,20 %	-	97,12 %	
Encuestas satisfacción PTs	46	-	41	
Valoración servicios por PTs	97,43 %	-	98,37 %	
Error muestral				

ACCIONES

- ▶ Autoevaluación de mayo de 2016.

BUENAS PRÁCTICAS

- ▶ Compartición de resultados con grupos de interés implicados.

- ▶ Compartición de resultados de encuestas de actividad cultural con organizadores/colaboradores externos.
- ▶ Compromiso de respuesta a todos los agradecimientos, quejas y sugerencias en plazo establecido.

1.6. Gobierno de la organización

ENFOQUES

De acuerdo a nuestro Reglamento de Organización y Funcionamiento, la estructura de gobierno de la UNED de Calatayud se compone de órganos colegiados y unipersonales.

El **órgano colegiado** de mayor rango es la Junta Rectora, formada por 10 miembros representantes de:

- ▶ la UNED (3 miembros),
- ▶ la Diputación Provincial de Zaragoza (1 miembro),
- ▶ el Gobierno de Aragón (1 miembro),
- ▶ el Ayuntamiento de Calatayud (1 miembro),
- ▶ el Director/a del centro asociado,
- ▶ el/la Representante de Profesores-Tutores del centro asociado,
- ▶ el/la Delegado de estudiantes del centro asociado,
- ▶ el/la Representante del PAS del centro asociado.

Actúa como Secretario el del centro asociado. Las funciones de la Junta Rectora son:

- ▶ Proponer la modificación de los Estatutos que rijan el funcionamiento del Consorcio que, en todo caso, deberá ser aprobada por todas las instituciones consorciadas.
- ▶ Aprobar la incorporación de nuevas entidades.
- ▶ Proponer a la UNED la creación de Aulas que, en cualquier caso, deberán ser autorizadas por ella.
- ▶ Acordar la implantación en el centro de nuevas enseñanzas regladas y no regladas, conforme a lo que se dispone en la legislación vigente, aprobando el gasto necesario a incluir en el presupuesto para la implantación de las nuevas enseñanzas regladas.
- ▶ Conceder subvenciones a otras entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, así como ayudas o becas a estudiantes, en el ámbito de sus objetivos.
- ▶ Aprobar el presupuesto anual y su liquidación, los estados de cuentas y la memoria anual, remitiéndolo a la UNED junto con el inventario existente al cierre del ejercicio.
- ▶ Aprobar los gastos extraordinarios y la aportación con la que contribuirá cada ente consorciado que, como principio general, se distribuirá en función de las posibilidades de cada uno; ello sin perjuicio de la ratificación que en su caso sea procedente.
- ▶ Adquirir, disponer, administrar y enajenar los bienes y derechos del Centro Asociado siempre que no supongan alteración de la voluntad y fines fundacionales.
- ▶ Aprobar los derechos o ingresos de cualquier clase procedentes de las actividades del Centro Asociado, de acuerdo a las normas de la UNED.
- ▶ Aprobar la modificación, en su caso, del Reglamento de Régimen Interior del Centro Asociado, conforme a las directrices fijadas por el Consejo de Gobierno de la UNED.

- ▶ Aprobar los planes y proyectos de obras y servicios del Consorcio, su contratación cuando exceda de los límites establecidos en las bases de ejecución del Presupuesto y la determinación de su régimen de gestión.
- ▶ Acordar la firma de contratos con el personal directivo, administrativo y de servicios; sin perjuicio de las facultades que correspondan a la UNED en función de su reglamentación específica.
- ▶ Fijar el número y las condiciones económicas y laborales de todo el personal del Centro Asociado, con los límites en su caso derivados de lo dispuesto en el artículo 121 de la ley 40/2015, de 1 de octubre.
- ▶ Determinar anualmente, a propuesta del Director del Centro, las plazas de Profesores-Tutores que impartirán docencia en el Centro Asociado y efectuar las convocatorias para su selección de acuerdo con las directrices fijadas por el Consejo de Gobierno, así como la propuesta de nombramiento de los Profesores-tutores del Centro Asociado.
- ▶ Controlar y fiscalizar las actividades del Centro Asociado y de sus Extensiones.
- ▶ Disolver y liquidar el Consorcio.

El centro asociado cuenta con 3 **órganos unipersonales**: la presidencia de la Junta Rectora, la Dirección y el/la Secretario del centro asociado.

El **presidente de la Junta Rectora** tiene las siguientes atribuciones⁴:

- ▶ La representación legal e institucional del Consorcio.
- ▶ Convocar, presidir, moderar, suspender y levantar las sesiones. Visar las actas y certificaciones de los acuerdos del órgano.
- ▶ Asegurar el cumplimiento de las leyes, sin perjuicio de los deberes propios del secretario conforme al artículo 16 de la ley 40/2015, de 1 de octubre.
- ▶ Dirigir, ejecutar, supervisar e impulsar las actividades del Consorcio.
- ▶ Supervisar los aspectos no académicos de actividad del Consorcio, sin perjuicio de las competencias de Dirección, supervisión, coordinación e impulso que correspondan a la UNED, a través de sus diversos órganos y unidades, respecto de la actividad académica.
- ▶ Ejercer el resto de funciones y facultades que le sean delegadas expresamente por la Junta Rectora.

El presidente de la Junta Rectora es el representante designado de la Diputación Provincial de Zaragoza.

El **director/a del Centro Asociado** tiene las siguientes atribuciones⁵:

- ▶ Ejercer la representación legal e institucional del Centro Asociado.
- ▶ Adoptar cuantas medidas académicas, económicas y administrativas sean necesarias para el normal funcionamiento del Centro Asociado, dando cuenta de ellas a la mayor brevedad a la Junta Rectora.
- ▶ Convocar y presidir el Claustro y el Consejo de Dirección del Centro Asociado.
- ▶ Dirigir, coordinar y supervisar la actividad del Centro Asociado.
- ▶ Cumplir y hacer cumplir los acuerdos de los órganos de gobierno del Centro Asociado o de la Junta Rectora.

⁴ Estatutos del Consorcio Universitario del centro asociado a la UNED en Calatayud. Accesible en línea < <http://www.calatayud.uned.es/pubdocs/3212/20160919-EstatutosConsorcio.pdf>>

⁵ Estatutos del Consorcio Universitario del centro asociado a la UNED en Calatayud. Accesible en línea < <http://www.calatayud.uned.es/pubdocs/3212/20160919-EstatutosConsorcio.pdf>>

- ▶ Elaborar los proyectos de presupuestos de ingresos y gastos para su aprobación definitiva, si procede, por la Junta Rectora.
- ▶ Presentar a los órganos competentes la liquidación contable y presupuestaria de cada ejercicio fiscal para su aprobación, si procede.
- ▶ Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los profesores tutores.
- ▶ Ejercer la jefatura del personal del Centro Asociado.
- ▶ Supervisar la elaboración de la memoria anual de actividades del Centro Asociado, que presentará a los órganos competentes.
- ▶ Disposiciones de efectivo, con firma mancomunada, en los términos y cuantías que establezca la Junta Rectora.

La Dirección del centro asociado se designa por el Rector de la UNED, oída la Junta Rectora, con sujeción a los requisitos y procedimiento establecidos por la UNED.

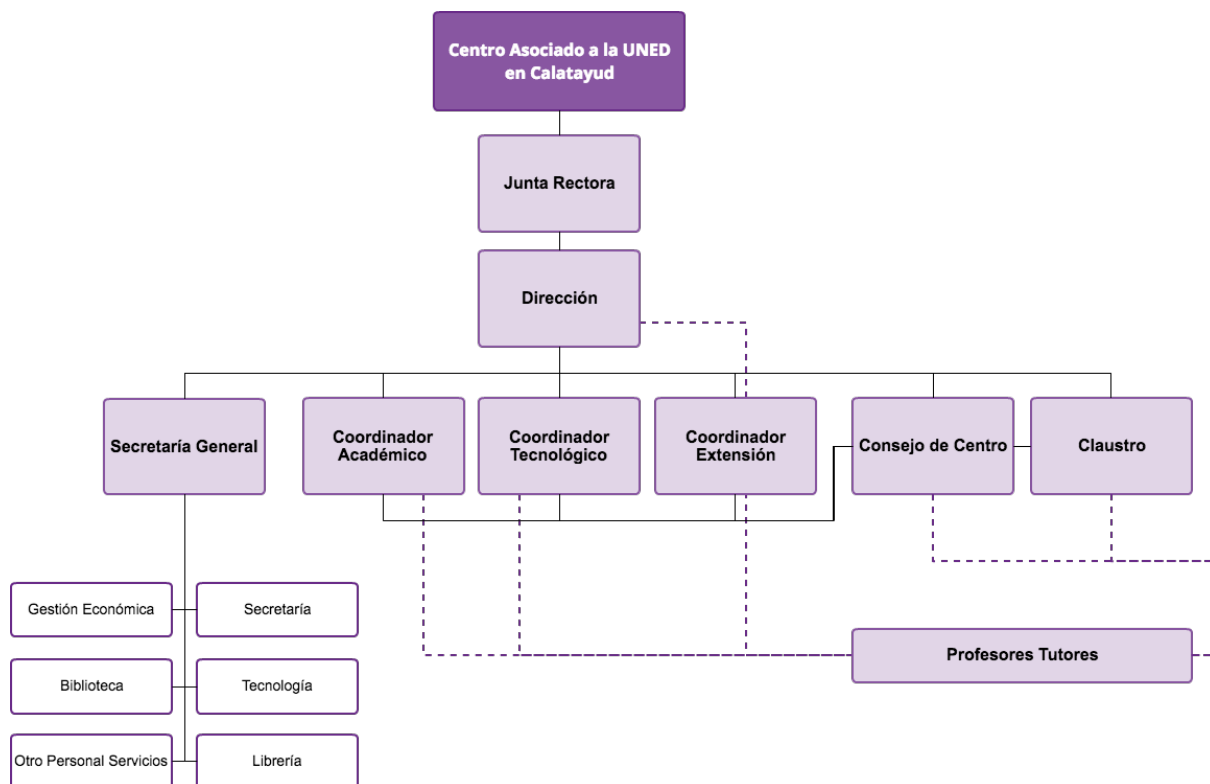
El **secretario/a** del centro asociado cuenta con las siguientes funciones⁶:

- ▶ Dirigir la Secretaría del Centro Asociado, bajo la dependencia del director/a, y dar fe pública de los actos y acuerdos celebrados en el Centro, así como de todos los hechos y actos que precisen su condición de fedatario/a.
- ▶ Custodiar y ordenar el archivo y la documentación del Centro Asociado, así como el sello del Centro y su uso. Tener actualizado el inventario de los bienes del Centro Asociado.
- ▶ Velar por el cumplimiento de los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno y representación, unipersonales o colegiados, especialmente en lo referente a su publicidad y difusión.
- ▶ Asistir al/a la director/a en todos aquellos asuntos que le encomiende o delegue.
- ▶ Sustituir al/a la director/a del Centro Asociado en casos de ausencia, enfermedad o vacante. La sustitución finalizará con la desaparición de la causa que la generó o por el nombramiento de un nuevo director/a.
- ▶ Desempeñar las funciones correspondientes al/a la director/a del Centro Asociado bajo su supervisión y delegación, dispuestas en el artículo 26 del presente Reglamento, así como las funciones que le pudieran ser encomendadas por la Junta Rectora, bajo la supervisión y dependencia de la Dirección.
- ▶ Desempeñar funciones gerenciales, siempre y cuando sus cometidos no hayan sido delegados a otro órgano de gobierno.
- ▶ Elaborar la memoria anual de actividades del Centro Asociado para su presentación en la Junta Rectora, Vicerrectorado de Centros Asociados y Claustro del Centro Asociado.

Como cargo de confianza de la Dirección del centro asociado, el secretario es nombrado y cesado por la Dirección, que informará de su nombramiento a la Junta Rectora y al Vicerrectorado de centros asociados de la UNED.

⁶ Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado de la UNED de Calatayud. Accesible en línea < <http://www.calatayud.uned.es/pubdocs/3212/2012-ROFCA-Calatayud.pdf> >

Organigrama



RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Composición de los Órganos de Dirección				
Ejecutivos y no ejecutivos	6 hombres y 5 mujeres	5 hombres y 6 mujeres	5 hombres y 6 mujeres	G4-38
Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno				
Presidente Junta Rectora	1 hombre, 3 años	1 hombre, 4 años	1 hombre, 0 años	G4-38
Dirección	1 hombre, 22 años	1 mujer, 0 años	1 mujer, 1 año	
Secretario/a	1 mujer, 22 años	1 mujer, 0 años	1 mujer, 1 año	

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora del Gobierno de la Organización.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

1.7. Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación

ENFOQUES

Desde 2010, cuando empezamos a implantar nuestro Sistema de Garantía Interna de la Calidad, venimos trabajando distintos aspectos de Responsabilidad Social -nuestra propia misión como organización tiene un marcado carácter social-, si bien no es hasta 2016 cuando se decide coordinar todas las actuaciones e impulsar una estrategia conjunta. Así, la Junta Rectora aprobó incorporar el objetivo de obtener el sello RSA en el Plan de Gestión de 2017.

A tal fin, se ha creado un equipo de trabajo para abordar los pasos a seguir en dicha tarea: realización del autodiagnóstico RSA y elaboración de la presente memoria.

A partir de la memoria, ejercicio mediante el cual obtendremos una visión consolidada de las diversas actuaciones implementadas hasta la fecha, estableceremos estrategias y objetivos en sucesivos ejercicios.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Estado de situación de los objetivos contemplados en el Plan de RSC	-	-	En curso	
Estado de situación de los compromisos	-	-	-	

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora del Plan de Responsabilidad Social.

- ▶ Aprobación por la Junta Rectora de la adhesión al Plan RSA.
- ▶ Realización del autodiagnóstico RSA.
- ▶ Elaboración de la memoria RSA.

2 CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

Los **Clientes** son la razón de ser de nuestra organización. Definimos nuestros clientes en los siguientes grupos:

- ▶ **Estudiantes del centro asociado:** de enseñanzas regladas, de enseñanzas no regladas. Incluimos también en este grupo los usuarios inscritos en nuestras actividades de extensión universitaria.
- ▶ **Estudiantes de otros centros asociados.** Este grupo comprende los estudiantes adscritos a otros centros asociados, pero que reciben tutorización de profesores-tutores de Calatayud, Caspe o Ejea de los Caballeros.
- ▶ **Otros centros asociados** del Campus Nordeste, con los que concertamos tutorización en común o recepción de estudiantes para la realización de prácticas de laboratorio.
- ▶ **Usuarios de la web y redes sociales.** La UNED de Calatayud es uno de los centros asociados pioneros en el impulso de la web y el entorno digital como herramientas claves en la comunicación con sus usuarios.

Nuestras misión, visión y valores giran alrededor de la generación de valor para estos colectivos, así como nuestro Sistema Interno de Garantía de la Calidad desarrolla todas sus actuaciones con el acento en mejorar, de manera sostenible, el servicio a nuestros usuarios.

2.1. Satisfacción de cliente

ENFOQUES

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes, nuestro principal mecanismo es la encuesta de satisfacción anual a estudiantes. Al finalizar el periodo lectivo del curso académico, en torno a mayo-junio, la sede central facilita a los estudiantes la realización en línea de dicho cuestionario.

La encuesta de satisfacción de estudiantes se compone de distintos bloques, que abordan los distintos servicios del centro asociado: atención al estudiante, tutorías, biblioteca, horarios, instalaciones, etc. Adicionalmente, incorpora cuestiones de texto libre, mediante las cuales el estudiante puede expresar sugerencias u observaciones.

Por nuestra condición de centro asociado perteneciente a una red de centros, además de disponer de nuestros propios resultados podemos comparar dichos resultados tanto con cualquier otro centro de la UNED, como con los globales por Campus.

Además de las encuestas de satisfacción anuales, la representación de estudiantes participa en los órganos colegiados, así como es un canal de interlocución directo con la Dirección del centro. También, los agradecimientos, quejas y sugerencias son una fuente de información en este sentido.

Todo ello nos permite conocer las expectativas de nuestros estudiantes, para poder incorporarlas en nuestra estrategia. Esto se hace a través del equipo de mejora, formado por los líderes formales e informales de la organización, así como a través de distintos equipos de trabajo específicos (por ejemplo, comisiones del Claustro).

Finalmente, consolidamos y analizamos todas estas fuentes de información, junto con otras, para elaborar el Plan de Gestión anual.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes				
% de insatisfacción global y por atributo valorado				G4-PR5
% de insatisfacción global y por atributo valorado				
Satisfacción media estudiantes con centro	88,04 %	90,01 %	90,35 %	
Error muestral				
% satisfacción estudiantes con PTs de Grado	88,8 %	87,3 %	83,4 %	
% satisfacción estudiantes con PTs de acceso	100 %	89,3 %	87,5 %	
% estudiantes satisfechos con servicios administrativos	88,4 %	92,3 %	89,9 %	

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles	88,4 %	81,2 %	83,6 %	
% estudiantes satisfechos con web del centro asociado	91,2 %	93,4 %	97,9 %	
% estudiantes satisfechos con biblioteca	90,3 %	90 %	93,9 %	

ACCIONES

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de los mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de sus clientes.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de sus clientes, que puedan ser replicadas en otras empresas.

2.2. Innovación en los productos y servicios

ENFOQUES

En el ámbito **académico**, el servicio educativo que presta la UNED de Calatayud se rige por las directrices y metodologías especificadas por la sede central de la UNED. El grueso de nuestra actividad lectiva lo componen la realización de tutorías, la gestión de prácticas de laboratorio y profesionales y la celebración de pruebas presenciales.

Respecto a la realización de tutorías, desde la puesta en marcha de las herramientas de tutorización a través de internet -mediante la emisión audiovisual- propias de la UNED, el centro asociado impulsa la adopción de esta modalidad tutorial en todas sus tutorías. Ya el pasado año superamos el 90% de tutorías emitidas a través de internet.

En el ámbito **extraacadémico**, el centro asociado se muestra abierto a la recepción de propuestas culturales y/o de colaboración cultural, además de observar los intereses de nuestros usuarios y de la ciudadanía relativos a la oferta de extensión universitaria programada.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Nº de productos/servicios nuevos puestos en el mercado				
% de productos/servicios revisados/ evaluados				G4-PR1

ACCIONES

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus productos y servicios con las expectativas y necesidades de sus clientes y mercado.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para la revisión y mejora de los productos y servicios, que puedan ser replicadas en otras empresas.

2.3. Calidad del servicio

ENFOQUES

La **oferta de servicios**, tanto académicos, como extraacadémicos, de la UNED de Calatayud se realiza de acuerdo a los medios y plazos temporales recogidos en el **Plan de Comunicación Externa**. Este plan integra los medios a emplear para la comunicación de actividades periódicas, como pueden ser la matrícula en enseñanzas regladas y no regladas, el Plan de Acogida a nuevos estudiantes, la difusión de la oferta académica, el acto de apertura del curso académico y la celebración de pruebas presenciales, así como aquellos destinados a actividades discrecionales.

Los **medios** que empleamos habitualmente para la **comunicación externa** son: notas de prensa, carta de servicios, página web, perfiles en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube), Facebook Ads, boletín de correo electrónico y material impreso (díptico, tríptico y/o carteles).

Dado nuestro carácter de centro educativo a distancia, el ofrecer **acceso sencillo y en línea a nuestra información** es de especial importancia para nuestros usuarios. A tal fin, desde 2010 se viene impulsando la emisión a través de internet de todas nuestras tutorías, así como del máximo de nuestras actividades culturales. En esa línea, desde 2012 todas nuestras actividades culturales grabadas se ponen a disposición del público en nuestro canal de actividades en diferido.

En 2015 obtuvimos la certificación de nuestro Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la Gestión⁷, de acuerdo al modelo definido por la UNED y verificado por la ANECA. El diseño y el despliegue del SGICG pretenden garantizar un **alto nivel de calidad en el servicio**, estableciendo los indicadores y mecanismos de reporte que nos permitan desarrollar las actuaciones necesarias para la mejora de manera proactiva.

Por nuestra actividad, no se precisa de un servicio de posventa, sino de una **monitorización constante del proceso académico**, en especial, la tutorización de enseñanzas regladas. Para ello, la Coordinación Académica vela por el cumplimiento del Plan Académico Docente que anualmente se diseña y aprueba.

Por último, además del estricto cumplimiento de la normativa de Protección de Datos Personales, desde el centro se concientia al PAS de la importancia de velar por la seguridad de los datos

⁷ En adelante, SGICG.

personales de nuestros usuarios, mediante la realización periódica de charlas de sensibilización sobre este asunto.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas (privacidad)	0	0	0	G4-PR8
% de reclamaciones resueltas (privacidad)				
A favor del cliente	Sin datos			G4-PR8
Por tipo				
Nº de quejas y sugerencias atendidas	5	16	5	
% de quejas y sugerencias resueltas				
Por tipo	Quejas: 5 Sugerencias: -	Quejas: 10 Sugerencias: 6	Quejas: 4 Sugerencias: 1	
Resolución quejas a favor del cliente	100 %	90 %		
Importe de multas	0	0	0	G4-PR9

ACCIONES

- ▶ Charlas de sensibilización periódicas al PAS sobre privacidad y protección de datos personales.

BUENAS PRÁCTICAS

- ▶ Charlas de sensibilización periódicas al PAS sobre privacidad y protección de datos personales.

2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio

ENFOQUES

En el Espacio Europeo de Educación Superior, las universidades debemos ofrecer a los usuarios **información transparente y actualizada** sobre nuestra oferta académica a nuestros estudiantes. En el caso de la UNED, articulada en varios niveles, hay que distinguir entre la información general de la universidad, como puede ser la estructura de los planes de estudios, guías de carreras, guías de asignaturas..., y la información local del centro asociado.

La **información general** se genera y distribuye por la sede central, a través del portal www.uned.es. Este portal ofrece una ingente cantidad de información sobre la universidad de manera estructurada y actualizada, cumpliendo con los requisitos de ANECA para la verificación de los títulos universitarios.

La **información local** es aquella que se circunscribe a la actividad del centro asociado y cuyos destinatarios son los estudiantes adscritos a la UNED de Calatayud: horarios de tutorías, organización de grupos de prácticas de laboratorios en Calatayud, nuestras actividades de extensión universitaria... Por tanto, se elabora en el centro asociado y se ofrece a nuestros usuarios a través de nuestra página web (www.calatayud.uned.es) y los distintos medios precitados en el apartado anterior.

En definitiva, se garantizan los mecanismos para asegurar que el estudiante dispone de toda la información sobre los servicios que prestamos la UNED y el centro asociado.

3 PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

El grupo de **Personas** de la organización se segmenta en 3 colectivos: el PAS, los PTs y los estudiantes en prácticas. El **PAS** es la fuerza laboral del centro asociado y desarrolla los distintos servicios del centro. Los **PTs**, sin relación laboral de acuerdo a la normativa vigente, son los encargados de la labor docente con los estudiantes. Por último, los **estudiantes en prácticas** son, por un lado, estudiantes de diferentes enseñanzas adscritos al centro asociado, y por otro, colaboradores en el servicio en el que desarrollan sus prácticas (informática, biblioteca o salas de exposiciones).

Para la UNED de Calatayud, fomentar el progreso de cada miembro de estos colectivos es una aspiración constante. Por ello, desde los procesos de selección, acogida e incorporación, nos apoyamos en el cumplimiento normativo como garante de los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.

A partir de aquí, se establecen medidas de fomento de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, de fomento de la formación y la empleabilidad y de aseguramiento de la seguridad y la salud, específicas para cada uno de estos colectivos.

3.1. Satisfacción de las personas empleadas

ENFOQUES DE GESTIÓN

La satisfacción del PAS y de los PTs se mide, de forma anual, a través de los cuestionarios que voluntariamente pueden realizar. La gestión y diseño de estos cuestionarios se realiza por parte de la Oficina Técnica de Planificación y Calidad de la sede central de la UNED, poniendo a nuestra disposición los resultados a través del portal estadístico.

Adicionalmente, los miembros del equipo de mejora participan en el proceso de evaluación del desempeño, de manera individual. En 2017, este proceso de evaluación del desempeño va a comenzar a ofrecerse a todo el PAS que lo desee.

Todo ello no es obstáculo para la obtención de retroalimentación por cauces más informales y/o generales: reuniones, entrevistas personales, a través de la participación en los distintos órganos colegiados.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción (PAS)	52,3 %	-	47,6 %	
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción (PTs)	46,2 %	-	45,5 %	
% satisfacción PTs	97,43 %	-	98,37 %	
% satisfacción PAS	94,2 %	-	97,12 %	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en la satisfacción de las personas

- ▶ Ampliación de la evaluación de desempeño al PAS (individual y voluntaria).

BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para incrementar la satisfacción de las personas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación

ENFOQUES DE GESTIÓN

Además del respeto a la legislación vigente, a la Declaración de Derechos Humanos y a la normativa laboral de la Organización Internacional del trabajo, el **código de conducta de la UNED** "manifiesta su voluntad de priorizar (...) la no discriminación por ninguna razón (étnica, nacional, religiosa, ideológica, de género...) y la igualdad de oportunidades (compatible con una atención especial a las personas con discapacidad) (...)".

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno (unipersonales) y Dirección de la organización				
% hombres	6	5	5	G4-LA12 a
% mujeres	5	6	6	
% menos de 30 años	0 %	0 %	0 %	
% entre 30 y 50 años	0 %	0 %	33 %	
% más de 50 años	100 %	100 %	66 %	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	
Composición de la plantilla				
% hombres	23,8 %	27,2 %	28,5 %	G4-LA12 b
% mujeres	76,2 %	72,8 %	71,5 %	
% menos de 30 años	4,76 %	4,55 %	4,76 %	
% entre 30 y 50 años	61,90 %	59,09 %	61,90 %	
% más de 50 años	33,33 %	36,36 %	33,33 %	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base				
% hombres	=	=	=	G4-LA13
% mujeres	=	=	=	
% menos de 30 años	=	=	=	
% entre 30 y 50 años	=	=	=	
% más de 50 años	=	=	=	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	
Relación entre la retribución media de los hombres y el salario base				

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% hombres	=	=	=	G4-LA13
% mujeres	=	=	=	
% menos de 30 años	=	=	=	
% entre 30 y 50 años	=	=	=	
% más de 50 años	=	=	=	
% otros grupos minoritarios	-	-	-	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de su gestión de la Igualdad de oportunidades y no discriminación.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la Igualdad de oportunidades y no discriminación, que puedan ser replicadas en otras empresas.

3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

ENFOQUES DE GESTIÓN

La conciliación de la vida personal, familiar y laboral es esencial para el bienestar de las personas que forman la UNED de Calatayud. Siendo el PAS el colectivo con mayor permanencia en el centro asociado (o sus sedes en Caspe y Ejea de los Caballeros), es también el colectivo con mayor número de medidas facilitadoras de la conciliación.

El PAS cuenta con jornadas laborales con **periodos flexibles**, para poder adaptar el horario a las circunstancias personales, así como facilidad por parte de la organización para modificar el calendario personal atendiendo a circunstancias y necesidades específicas, tanto por parte del centro, como por parte de la persona.

Cada año, se consensúa con la Dirección del centro el calendario laboral, estableciendo los días de apertura y cierre extraordinarios del centro, de acuerdo con el calendario de festivos locales, autonómicos y nacionales, las necesidades organizativas y del PAS. También, se establece el periodo de horario de verano reducido, cuando se cambia de la jornada partida ordinaria a la jornada intensiva en horario sólo de mañana.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	1	-	2	G4-LA3 a
Hombres	1	-	1	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	1	-	2	G4-LA3 b
Hombres	1	-	1	
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	1	-	2	G4-LA3 c
Hombres	1	-	1	
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes				
Mujeres				
Hombres				
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de jornada laboral				
Mujeres			4,76 %	
Hombres	-	-	4,76 %	
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo				
Mujeres	100 %	100 %	100 %	
Hombres	100 %	100 %	100 %	
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo				
Mujeres	-	-	-	
Hombres	-	-	-	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a fomentar y propiciar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- ▶ Control horario mediante huella dactilar.
- ▶ Jornada laboral con periodos flexibles.

3.4. Formación y fomento de la empleabilidad

ENFOQUES DE GESTIÓN

La formación y reciclaje del PAS y los PTs es un aspecto clave en nuestra organización. Por ello, anualmente se diseña y desarrolla un plan de formación para cada colectivo, alineado con el Plan de Gestión.

Se mantiene una actitud proactiva hacia la formación del PAS, ofreciendo el centro asociado las siguientes beneficios:

- ▶ bolsa de viaje para asistencia a Cursos de Verano de la UNED.
- ▶ incentivos económicos para la formación externa, previas petición y autorización por la Dirección.
- ▶ matrícula gratuita en los Cursos de Extensión Universitaria organizados por el CA.
- ▶ formación continua en Tecnologías de Información y Comunicación.

Respecto a la formación y actualización en metodología docente de los PTs, el centro asociado ofrece los siguientes beneficios:

- ▶ bolsa de viaje para asistencia a las reuniones convocadas por los Departamentos de la Sede Central y a Cursos de Verano de la UNED.
- ▶ matrícula gratuita en los Cursos de Extensión Universitaria organizados por el CA.
- ▶ posibilidad de publicar artículos en la revista ANALES del CA de la UNED de Calatayud.
- ▶ formación continua en Tecnologías de Información y Comunicación.

Así mismo, en el proceso de evaluación del desempeño se aborda de manera individualizada las necesidades formativas.

RESULTADOS

Indicador		2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					
Toda la plantilla	Hombres	9,5	1,7	2,1	G4-LA9
	Mujeres	2,9	0,9	7,2	
PAS	Hombres	72,4	8	17,2	
	Mujeres	3,2	0,9	11,1	
PTs	Hombres	4,1	1	0,4	
	Mujeres	2,8	0,9	5,6	

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyen la mejora de la gestión de formación y fomentar la empleabilidad de su plantilla.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la gestión de formación y fomentar la empleabilidad de la plantilla, que puedan ser replicadas en otras empresas.

3.5. Seguridad y salud

ENFOQUES DE GESTIÓN

La prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud se gestionan externamente por la Mutua de Accidentes de Zaragoza. Un miembro del PAS es el responsable de la gestión de ambos aspectos, velando por la actualización anual de los planes de Emergencias y de Prevención de Riesgos Laborales, la actualización bienal de la evaluación de puestos de trabajo, así como la realización anual de los reconocimientos médicos.

El PAS, los PTs y los estudiantes en prácticas, cuentan con un seguro de accidentes que la organización pone a su disposición.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de seguridad y salud	100 %	100 %	100 %	G4-LA5 b
Nº total de accidentes con lesiones	0	0	0	G4-LA6 a
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	2	1	3	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	0	0	0	
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos	5,53 %	6,42 %	6,38 %	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

4 PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

El grupo de **Proveedores** comprende todas aquellas empresas que nos prestan servicios o nos facilitan productos. Nuestra gestión de proveedores se basa en el estricto cumplimiento de la normativa vigente, que define los procedimientos de contratación, con la paulatina incorporación de criterios de sostenibilidad.

Buscamos desarrollar **relaciones duraderas y de confianza** con nuestros proveedores, primando la adquisición en proveedores locales. La relación con los proveedores se realiza, mayoritariamente, a través de los responsables de los diferentes servicios.

4.1. Compras responsables

ENFOQUES DE GESTIÓN

Como entidad pública, el proceso de compras sigue escrupulosamente la normativa vigente. Contamos con diferentes mecanismos de control de compras, desde la Comisión Económica, para las de mayor entidad, al procedimiento de solicitud y aprobación de compras, para los importes de menor cuantía. Todo ello se detalla en las normas de ejecución del presupuesto.

Desde la organización, se prioriza la adquisición de productos y servicios locales, atendiendo a la calidad del producto/servicio y proveedor, proximidad geográfica, sostenibilidad y precio. El factor geográfico siempre se tiene en cuenta, buscando proveedores de carácter local en la ciudad, en la comarca y en la provincia siempre que es posible.

RESULTADOS

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su nivel de Compra responsable. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera puede incluirlos.

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras en los lugares con operaciones significativas que se destina a proveedores locales	No medido	No medido	No medido	G4-EC9
Desglose por regiones/mercados				

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyen la gestión de compras responsables.

- ▶ Servicio de jardinería contratado con centro especial de empleo ADIBIL.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la gestión de Compras responsables, que puedan ser replicadas en otras empresas.

4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores

ENFOQUES DE GESTIÓN

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para la clasificación, evaluación y Homologación de los proveedores.

Clasificamos nuestros proveedores atendiendo a dos criterios: económico y criticidad. Esta clasificación se revisa anualmente. La evaluación de proveedores se hace en base a la entrega del producto/servicio.

A la fecha, no desarrollamos ningún proceso de homologación de proveedores, por lo que reconocemos un área de mejora en este aspecto, que abordaremos el próximo año.

RESULTADOS

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su gestión en la evaluación y homologación de los proveedores. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera puede incluirlos.

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales	No medido	No medido	No medido	G4-EN32
Desglose por regiones/mercados				
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborales	No medido	No medido	No medido	G4-LA14
Desglose por regiones/mercados				

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de los sistemas de clasificación, evaluación y homologación de los proveedores.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la clasificación, evaluación y homologación de los proveedores, que puedan ser replicadas en otras empresas.

4.3. Interacción con los proveedores

ENFOQUES DE GESTIÓN

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para impulsar y gestionar la interacción con los proveedores.

RESULTADOS

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su nivel de interacción con los proveedores. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera puede incluirlos.

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	-	-	-	
Desglose por regiones/mercados				
Nº de proyectos abiertos con equipos mixtos con proveedores	-	-	-	
Desglose por regiones/mercados				
Nº de eventos realizados en conjunto con proveedores	-	-	-	
Desglose por regiones/mercados				

ACCIONES

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de los sistemas de clasificación, evaluación y homologación de los proveedores.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la clasificación, evaluación y homologación de los proveedores, que puedan ser replicadas en otras empresas.

5 SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

Como centro educativo superior de la UNED, asumimos el compromiso de la sede central de ser la universidad más social.

Como administración pública, desarrollamos una marcada función social en nuestro ámbito de actuación. Pretendemos ser soporte para las organizaciones públicas y sociales de nuestro entorno, con las que colaboramos en la medida de nuestras posibilidades.

Además de ceder nuestras instalaciones siempre que sea posible –para actividades puntuales (charlas, presentaciones de libros, conferencias... de otras entidades), pero también para actividades con carácter más sostenido en el tiempo (desarrollo del programa de la Universidad de la Experiencia)–, estamos abiertos a la colaboración con las entidades de nuestro entorno.

Muestra de ello son el Ciclo de Cine Clásico, que este año cumple su XIV edición y se desarrolla en colaboración con el Centro de Estudios Bilbilitanos, o el Taller de Fotografía anual, impulsado por D. José Verón Gormaz, y que este 2017 ha celebrado su XIX edición. Ambas actividades, abiertas al público en general y de carácter gratuito, registran año tras año numerosos asistentes con alto grado de satisfacción.

5.1. Impacto social

ENFOQUES DE GESTIÓN

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar los impactos sociales vinculados a la actividad.

RESULTADOS:

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo	21	22	21	G4-LA1
% trabajadores con contrato indefinido	90,48 %	86,36 %	85,71 %	G4-HR1
Nº de iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	1 (Actualización pacto de empresa)	2 (Actualización pacto de empresa, renovación luminarias)	3 (Actualización pacto de empresa, renovación ventanas biblioteca/secretaría)	G4-HR1
Resultados de percepción de mejoras laborales	No medido	No medido	No medido	NA
% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales	3	2	2	G4-LA12
Relación entre salario base de hombres/mujeres por categoría profesional	=	=	=	G4-LA12

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas, en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Social.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para minimizar los impactos sociales, que puedan ser replicadas en otras empresas.

5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia

ENFOQUES DE GESTIÓN

La parte académica de nuestra actividad, como se viene diciendo, está muy delimitada. Podemos actuar en la parte cultural. En este ámbito, configuramos una oferta cultural de interés para nuestros estudiantes y la ciudadanía en general, buscando –y estando abiertos a– **colaboraciones con entidades sociales**. En los últimos años, por ejemplo, hemos realizado actividades con la Asamblea Local de la Asociación Española contra el Cáncer, diversas fundaciones y colegios profesionales, con el Gobierno de Aragón, hemos acogido congresos internacionales, así como, otras organizaciones sociales.

Estas colaboraciones han consistido en diversos aspectos: cesión de instalaciones, diseño gráfico y comunicación/difusión de las actividades, participación en jornadas/charlas/conferencias... Con la Fundación Seur, por ejemplo, colaboramos en la recolección de *taponés solidarios*: hemos ubicado dos contenedores en la planta principal del centro asociado, donde las personas interesadas pueden depositar taponés de plástico.

También, hemos establecido proyectos de **colaboración con los institutos de la zona**, para dar a conocer la UNED y su oferta académica a los estudiantes. Adicionalmente, actividades de nuestro Plan de Acogida a nuevos estudiantes, inicialmente dirigidas a estudiantes universitarios pero susceptibles de ser interesantes para estos alumnos de institutos, se han abierto a estos. Hemos constatado mediante las encuestas de satisfacción pertinentes un alto grado de satisfacción al respecto.

Adicionalmente, con los institutos y con los colegios de la zona, **acogemos regularmente estudiantes en prácticas de Ciclos Formativos de Grado** en diferentes servicios –secretaría, informática. El curso pasado, colaboramos también en el programa Erasmus+ en el proyecto del Instituto de Educación Secundaria, realizando una charla sobre la tecnología educativa en la UNED a unos 50 estudiantes de diversos países europeos.

Otra línea de colaboración con entidades, desde colegios de la zona a ayuntamientos de nuestra comarca, es la **donación de equipamiento**. Toda vez que renovamos elementos de mobiliario o equipos informáticos, revisamos si son susceptibles de reciclaje. Por un lado, almacenamos el mobiliario en buen estado. Por otro, reinicializamos los equipos informáticos cuyo rendimiento pueda ser razonable. Todo ello se dona a entidades sin ánimo de lucro.

Por último, en colaboración con la Asamblea Local de Cáritas y la Asamblea Local de la Cruz Roja, venimos desarrollando los últimos años la **campaña “1 libro x 1 kg”**. Con motivo de la celebración del Día Internacional del Libro, creamos un repositorio de libros –diversos, tanto académicos, como literarios– para, durante unos días, intercambiar 1 libro por 1 kg de alimento no perecedero.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% EBITDA destinado a inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación	0	0	0	G4-S01
Horas/año empleados destinadas a Inversión Social	200 h	205 h	205 h	G4-S01
Campaña "1 libro x 1 kg" (kgs)	950 kg	2000 kg	3075 kg	
Donaciones de mobiliario/ equipamiento informática				
Recolección de tapones solidarios (con Fundación SEUR)	Una media de 2 contenedores mensuales			

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en integración de las iniciativas sociales con la estrategia.

BUENAS PRÁCTICAS

- ▶ Campaña solidaria "1 libro x 1 kg".
- ▶ Colaboración con Fundación SEUR (tapones solidarios).
- ▶ Donación de equipamiento informático y mobiliario a entidades.
- ▶ Acogida de estudiantes para la realización de sus prácticas de Ciclo Formativo de Grado.

5.3. Transparencia con el entorno

ENFOQUES DE GESTIÓN

Como administración pública, desde 2015 nuestras cuentas son auditadas por la Intervención General de la Administración del Estado. Nuestra información económica, así como de otros tipos, se publica en nuestra página web fácilmente accesible, siendo actualizada de manera regular. En nuestra sección de Transparencia en nuestra web publicamos la información económica, acuerdos de órganos colegiados, el Plan de Gestión, la Memoria Anual de actividades, registros como el de cumplimiento de compromisos de la carta de servicios, información sobre normativa y protección de datos personales, etc.

Mostramos así nuestro compromiso con la transparencia, ofreciendo información relevante de manera pública, actualizada y regular. Ello no es óbice para transmitir toda la información pertinente por los cauces formales establecidos: Junta Rectora, Consejo de Centro y Claustro.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Compliance. Cumplimiento legal. Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal (ambiental, fiscal, laboral, penal, etc.)	0	0	0	G4-S08 G4-PR9
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	0	0	0	G4-S08 G4-PR9

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en transparencia con el entorno.

- ▶ Desarrollo del portal de Transparencia.
- ▶ Registro de la Carta de Servicios, según el modelo de certificación UNED.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas de transparencia con el entorno, que puedan ser replicadas en otras empresas.

5.4. Canales de comunicación

ENFOQUES DE GESTIÓN

Si bien empleamos distintos canales de comunicación para nuestra actividad, y en este contexto realizamos la difusión y comunicación de las actividades de carácter social, no disponemos en estos momentos de canales de comunicación o un plan específico que se circunscriba a esta materia.

Las actividades de carácter social que llevamos a cabo las difundimos a través de nuestra página web y/o mediante notas de prensa. También, acciones puntuales han tenido otros impactos en medios de comunicación (por ejemplo, la campaña "1 libro x 1 kg" apareció en el programa de Aragón Televisión "Aragón en abierto").

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	0	1 ("1 libro x 1 kg" en Aragón TV)	1 ("1 libro x 1 kg" en Heraldo de Aragón)	G4-S01
Horas/año destinadas a comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	No medido	No medido	No medido	G4-S01

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en la gestión de la comunicación en el ámbito social.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para garantizar la eficacia de la comunicación en el ámbito social, que puedan ser replicadas en otras empresas.

MEDIOAMBIENTE

ENFOQUE GLOBAL

Siendo nuestra actividad fundamental la **prestación de servicios** educativos, la preocupación sobre el Medioambiente en nuestra universidad se centra en:

- ▶ la minimización de impactos negativos en el entorno,
- ▶ la adquisición de materiales sostenibles,
- ▶ la minimización, reutilización y reciclaje de residuos, y
- ▶ la eficiencia energética de nuestras instalaciones.

En los últimos años, se ha desarrollado un **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética**, que más allá de las inversiones en equipamiento que contemplaba, recogía un detallado análisis de uso del edificio durante los distintos periodos del curso académico, así como un protocolo de medidas de actuación para el PAS.

También, incorporamos criterios de sostenibilidad y proximidad en nuestros procedimientos de compra y procuramos la correcta gestión de residuos.

Por último, consecuentemente con nuestra misión, incluimos charlas o conferencias sobre temas medioambientales en nuestra programación de actividades culturales.

6.1. Impacto ambiental

ENFOQUES DE GESTIÓN

La UNED cuenta con una **Política ambiental y de consumo responsable**. Consecuentemente con ella y con nuestros valores, desde la Dirección se fomenta el respeto al medioambiente y la sostenibilidad, creando una cultura de la organización en este sentido.

El PAS, en su actividad diaria, recicla todos los elementos posibles, en especial el papel. En todos los servicios disponemos de papel nuevo y papel usado por una cara, reutilizando este segundo tipo siempre que se pueda. También, tenemos una política de compra de tóner reciclado.

El **papel** usado que finalmente hay que eliminar, se recicla y se entrega a la parroquia ubicada junto al centro asociado, a excepción de aquel que contiene datos personales. En este caso, el papel se deposita en contenedores específicos habilitados para su posterior destrucción.

Apostamos por un sistema de gestión de residuos basado en la minimización, reutilización y reciclaje, por lo que colocamos contenedores diferenciados (papel, envases, orgánico...) en las zonas más concurridas del edificio.

Desde la Dirección, se impulsa la adopción de medidas de ahorro y eficiencia energética, como el **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética**, elaborado en 2015 y con 2 líneas de actuación principales:

- ▶ Renovación de luminarias del edificio de Calatayud: sustitución de tecnologías tradicionales por LED.
- ▶ Desarrollo de un protocolo de medidas de actuación del PAS. Se desarrolló un estudio de usos de los diferentes espacios del centro asociado y se puso en marcha un paquete de medidas de ahorro.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Consumo electricidad (kWh)	93.010	81.551	67.036	G4-EN3
Consumo gas (kWh)	No aplica			G4-EN3
Consumos combustibles fósiles por tipología (kWh)				
- Gasóleo calefacción	18.207	19.306	19.099	G4-EN3
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO ₂ eq)	No aplica			G4-EN30
Consumo agua: m ³ en oficina	699	664	546	G4-EN9
Consumo de agua: m ³ / kg de producto	No aplica			G4-EN9
Consumo papel*	No medido			G4-EN1
Papel comprado (kg)*	2.500	750	0	

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Cantidad papel reciclado/total (kg)	800	850	906	G4-EN2
Residuos peligrosos (kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	No aplica			G4-EN23
Residuos no peligrosos (kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	No aplica			G4-EN23

- ▶ * A la fecha, no medimos el consumo total de papel. En cambio, incorporamos el total de papel adquirido al año.

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Ambiental.

- ▶ Participación en los Premios del Consejo Social de la UNED de buenas prácticas en los centros asociados, con el proyecto "Eficaz, eficiente, sostenible. Un proyecto sobre el uso de la energía".
- ▶ Sensibilización del PAS en materia de eficiencia energética.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas para minimizar los impactos ambientales, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- ▶ Plan de Ahorro y Eficiencia Energética.

6.2. Estrategia frente al cambio climático

ENFOQUES DE GESTIÓN

Nuestra estrategia frente al cambio climático se basa, fundamentalmente, en dos líneas de actuación: el **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética** y la minimización de residuos (y su correcta gestión).

En el marco del despliegue del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética, se realizaron algunas inversiones de mejora de la eficiencia energética del edificio (luminarias, renovación de ventanas) y se detectaron posibles actuaciones de mejora para futuros ejercicios.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Emisiones CO ₂	No medido			G4-EN15

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Emisiones por fugas de gases refrigerantes fluorados para climatización/refrigeración (kg CO ₂ eq)		No medido		G4-EN15
Emisiones globales kg CO ₂ eq		No medido		G4-EN15
Cantidad de emisiones por unidad de producto fabricado/por horas trabajadas		No medido		G4-EN18
Potencia generada con energías renovables (kWh)	-	-	-	G4-EN3

ACCIONES

- ▶ Participación en los Premios del Consejo Social de la UNED de buenas prácticas en los centros asociados, con el proyecto "Eficaz, eficiente, sostenible. Un proyecto sobre el uso de la energía".
- ▶ Sensibilización del PAS en materia de eficiencia energética.

BUENAS PRÁCTICAS

Indique, si existen, buenas prácticas en la Estrategia de la Organización frente al Cambio Climático, que puedan ser replicadas en otras empresas.

6.3. Gestión ambiental

ENFOQUES DE GESTIÓN

Nuestro mayor impacto ambiental corresponde a los **consumos de papel y tóner**. Como se ha referido anteriormente, intentamos minimizar el consumo de papel reutilizando el máximo posible y reciclando aquel susceptible de ello. Respecto al tóner –y cartuchos de tinta, de manera residual –, tenemos una política de compra de sólo reciclado.

También, citamos los **consumos de pilas** en este aspecto. Si bien nuestro consumo no es de gran entidad, disponemos de dos contenedores de reciclaje de pilas y baterías, ubicados en lugares de acceso público.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
% compra material reciclable		Tóner: 100% Papel: 100% Pilas: no medido		G4-EN27
% producto vendido reciclable		No aplica		G4-EN28

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medioambiente (€)	No medido	No medido	No medido	G4-EN31
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética/energías renovables (€)	0	17.717	0	G4-EN31

ACCIONES

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en la gestión sostenible de edificios, equipos y materiales.

- ▶ Instalación de temporizadores de suministro eléctrico en diversos aparatos: máquinas de vending, pantallas informativas en el edificio, etc.

6.4. Comunicación ambiental

ENFOQUES DE GESTIÓN

Los canales de comunicación empleados para comunicación ambiental son los previstos en el Plan de Comunicación Externa. Para el cliente interno, además, contamos con las charlas/reuniones informales y con los cauces formales (Junta Rectora, Consejo de Centro y Claustro).

En 2016, acogimos la conferencia “¿Qué es y por qué hay silencio climático?. Manual de Instrucciones para romperlo”, que además de estar abierta al público en general, se encuentra disponible en nuestro canal en línea de actividades en diferido.

RESULTADOS

Indicador	2014	2015	2016	Indicador G4 asociado
Nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	-	-	-	G4-EN34
Inversión en capacitación ambiental: charlas, jornadas, reuniones de sensibilización ambiental impartidas a los trabajadores	1 charla	1 formación	1 charla	G4-EN31
Comunicación ambiental al exterior: participación en ferias, eventos, etc. relacionados con la difusión ambiental	1 charla	0	1 charla	G4-EN31

A large, light green, stylized number '7' is positioned on the left side of the page, partially overlapping the text. It has a thick, rounded top bar and a long, thin stem that tapers slightly at the bottom.

ÍNDICE GRI

7.1. Sobre este documento

El presente documento recoge la primera **Memoria de Responsabilidad Social de la UNED de Calatayud**, correspondiente al ejercicio 2016 y desarrollada en el marco del **Plan de Responsabilidad Social de Aragón**. Así, el formato del documento adapta el elaborado en dicho Plan, basado a su vez en el estándar de reporte GRI.

En la presente memoria figuran contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI.

Hemos pretendido, en esta primera memoria, ofrecer al público en general –y a nosotros mismos como organización– una visión fidedigna, actualizada y fiel de nuestra actual gestión en esta materia, reconociendo las áreas de mejora a abordar en el futuro.

En consecuencia, enfocamos la confección de esta memoria no como un fin último, sino como un primer paso para avanzar en el desarrollo de la Responsabilidad Social de la organización.

Se ha establecido la elaboración de esta memoria en un marco anual, por lo que este documento se refiere a datos y actuaciones llevadas a cabo en el año 2016, en las sedes de Calatayud, Caspe y Ejea de los Caballeros. La próxima edición de la memoria, correspondiente a 2017, se publicará en el segundo semestre de 2018.

Puede dirigir su solicitud de información adicional, aclaración o cualquier cuestión adicional sobre el presente documento a calidad@calatayud.uned.es.

7.2. Tabla GRI

Criterio	Subcriterio	GRI
1. ASPECTOS GENERALES	1.1. Declaración del responsable de la organización	G4-1, G4-2
	1.2. Presentación de la organización	G4-3 al 16 G4-EC4
	1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales	G4-2
	1.4. Análisis de materialidad	G4-24 al 27
	1.5. Participación de los grupos de interés	G4-24, G4-26
	1.6. Gobierno de la organización	G4-34, G4-38, G4-44, G4-51
	1.7. Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación	
2. CLIENTES	2.1. Satisfacción de cliente	G4-PR5
	2.2. Innovación en los productos y servicios	G4-PR1
	2.3. Calidad del servicio	G4-PR8, G4-PR9
	2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio	
3. PERSONAS	3.1. Satisfacción de las personas empleadas	
	3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación	G4-LA12, G4-LA13
	3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	G4-LA3
	3.4. Formación y fomento de la empleabilidad	G4-LA9
	3.5. Seguridad y salud	G4-LA5, G4-LA6
4. PROVEEDORES	4.1. Compras responsables	G4-EC9
	4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores	G4-EN32, G4-LA14
	4.3. Interacción con los proveedores	
5. SOCIAL	5.1. Impacto social	G4-LA1, G4-HR1, GR-LA12
	5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia	G4-SO1
	5.3. Transparencia con el entorno	G4-SO8, G4-PR9
	5.4. Canales de comunicación	G4-SO1
6. MEDIOAMBIENTE	6.1. Impacto ambiental	G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN9, G4-EN23, G4-EN30
	6.2. Estrategia frente al cambio climático	G4-EN3, G4-EN15, G4-EN18
	6.3. Gestión ambiental	G4-EN27, G4-EN28, G4-EN31
	6.4. Comunicación ambiental	G4-EN31, G4-EN34