



**ALMUDENA RODRÍGUEZ MOYA, SECRETARIA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

CERTIFICA: Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día veinticuatro de abril de dos mil dieciocho fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

06. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad

06.20. El Consejo de Gobierno aprueba las siguientes Guías del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de los Centros Asociados SGICG-CA, según anexo:

- Guía de Proceso de Registro
- Guía de Requisitos de Implantación
- Guía de Transparencia

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a veinticinco de abril de dos mil dieciocho.

Edición 1 V1

REQUISITOS PREVIOS DEL SGICG-CA

GUÍA DE REGISTRO

Marzo 2018

1	Registro de requisitos previos a la Certificación del SGICG-CA	3
2	Solicitud de registro de los requisitos previos a la certificación del SGICG-CA	3
2.1	Solicitud de inscripción	4
2.2	Aportación documental	5
2.3	Valoración de la documentación y registro	5
3	Validez del registro.....	6
4	Nuevas inscripciones en el registro	6
5	Contenido del registro	7
6	Apéndice. Informe de modificaciones	8

Requisitos Previos a la certificación del SGICG-CA

Ed 1. V1
Marzo 2018

1 Registro de requisitos previos a la Certificación del SGICG-CA

El **Registro de Requisitos Previos a la Certificación del SGICG-CA** es **público** y se considera un instrumento de difusión de los sistemas de gestión de la calidad puestos en marcha en los Centros Asociados, anteriores a la certificación del Sistema de Gestión.

Incluye la inscripción de las actuaciones llevadas a cabo por los Centros Asociados necesarias para solicitar, posteriormente, la certificación de su sistema de calidad.

La finalidad del mismo es validar que el elemento publicado cumple con los requisitos técnicos recogidos en la Guía de Requisitos Previos a la Certificación del SGICG-CA.

Si el Centro Asociado decide posteriormente acceder a un certificado de su sistema de calidad, debe someterse a un proceso de auditoría conforme al procedimiento público de certificación; regido por los requisitos incluidos en la guía de referencia del SGICG-CA que elija.

Se puede acceder al registro desde la página web de la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela" <http://catedra.uned.es/>.

Las secciones que incluye el registro son las siguientes:

Secciones
Cartas de servicios
Autocomprobación con respecto a las guías del SGICG-CA
Autoevaluación y plan de mejora estratégicos
Buenas prácticas

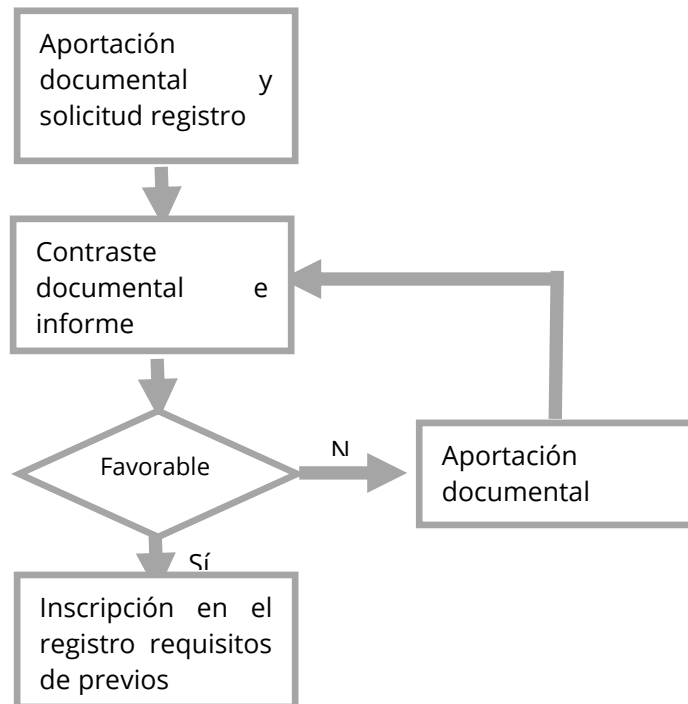
Las Cartas de Servicios tienen su propio **registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados** y el proceso de registro ha sido aprobado el 28 de junio de 2016 por el Consejo de Gobierno de la UNED.

2 Solicitud de registro de los requisitos previos a la certificación del SGICG-CA

La inscripción de los requisitos previos es un trámite obligatorio para poder acceder a la certificación del SGICG-CA y se realizará a solicitud del Centro Asociado.

Los Centros Asociados podrán solicitar la inscripción de los documentos que acrediten el cumplimiento de estos requisitos previos, ya sea por primera vez o por actualizaciones posteriores.

El proceso a seguir será el siguiente:



2.1 Solicitud de inscripción

Un Centro Asociado podrá solicitar la inscripción en el registro a través de la plataforma de auditoría de Certificación.

En el registro, el alcance de la inscripción podrá ser elegido por el Centro Asociado (Centro Asociado o Centro Asociado y aulas).

Los datos generales a incluir en todas las solicitudes serán:

Centro Asociado Solicitante	
Designación personas interlocutoras	Director o Directora del Centro Asociado Solicitante Interlocutor o interlocutora del Centro Asociado Solicitante
Alcance del documento	Centro Asociado, Aula 1, Aula 2...

Los datos específicos a identificar en la solicitud por cada sección del registro serán los siguientes:

Registro	Centro Asociado	Alcance (sedes)	Año de aprobación / realización	Identificación de alcance de contenidos	Identificación Edición de requisitos previos	Fecha de solicitud
Carta de Servicios	X	X	Edición		X	X
Autocomprobación o comprobación	X	X	X	Guía y edición de contraste del SGICG-CA % conformidad	X	X
Autoevaluación estratégica y plan de mejora	X	X	X	Al menos 3 áreas de mejora	X	X
Buenas prácticas	X	X	X	Título Indicador	X	X

2.2 Aportación documental

El Centro Asociado debe presentar:

Proceso de Inscripción	Solicitud de inscripción
Solicitud	de Registro
Soportes	Detallados en la Guía de Requisitos Previos del SGICG-CA

2.3 Valoración de la documentación y registro

Una vez recibida la solicitud del Centro Asociado, el personal técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED realiza un contraste de la documentación presentada con respecto a los requisitos siguientes:

Los datos incluidos en la solicitud son correctos.

El documento presenta el contenido completo en función de la **Guía de Requisitos Previos a la Certificación del SGICG-CA**.

Información relacionada con los aspectos de elaboración del documento si procede

La Cátedra de Calidad de la UNED emite un informe de respuesta al Centro Asociado en donde se indicará la inclusión o no en el Registro.

Requisitos Previos a la certificación del SGICG-CA

Ed 1. V1

Marzo 2018

En el caso de validación de requisitos, la Cátedra de Calidad de la UNED procederá a la inscripción de la misma en el registro, comunicándolo al Centro Asociado solicitante.

En el caso de no validación de requisitos, la Cátedra de Calidad de la UNED informará al Centro Asociado de los motivos. El Centro Asociado podrá actualizar la documentación e iniciar de nuevo el proceso de registro.

Finalizada la actualización de la documentación, el personal técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED procederá a la revisión de la subsanación, en caso de validación de requisitos, procederá a su registro; en caso de existir requisitos pendientes de validar, se iniciará un segundo ciclo de valoración de la documentación.

Por su publicación de la buena práctica en qBenchmarking, el Centro Asociado recibirá un Diploma. Por la inclusión en el registro público se emitirá informe de inscripción.

3 Validez del registro

La inscripción en el registro de los Requisitos Previos de la Certificación del SGICG-CA no tendrá caducidad, excepto en el caso de Cartas de Servicios que tendrá una validez de 4 años.

En el caso de la Carta de Servicios, transcurridos 4 años, la Cátedra se pondrá en contacto con el Centro Asociado para ver si quieren renovar el registro.

En el caso de que el Centro Asociado decida no renovarlo, la Carta de Servicios ya no formará parte del mismo.

El Centro Asociado podrá solicitar la renovación del registro de la Carta de Servicios, siguiéndose, a partir de aquí, el mismo proceso que para la inscripción. Véase la Directriz de Registro de Cartas de Servicios de Centros Asociados incluida en el MVG.

4 Nuevas inscripciones en el registro

Si el Centro Asociado realiza nuevas actividades en cualquiera de las Secciones objeto de inclusión en este registro, podrá solicitar el registro de las mismas, siguiendo el mismo proceso que para la primera inscripción.

En el registro se mantendrán los documentos referentes a todas las actualizaciones, excepto para el caso de la Carta de Servicios, en el que se mantendrá la última edición registrada.



5 Contenido del registro

Registro	Centro Asociado	Alcance (sedes)	Año de aprobación / realización	Identificación	Guía Requisitos previos SGICG-CA	URL actualizada	Documento	Fecha de registro
Carta de Servicios	X	X en la propia CS	X en la propia CS			X	X Carta de Servicios	X
Autocomprobación o comprobación	X			Guía SGICG-CA				X
Autoevaluación y plan de mejora estratégico	X							X
Buenas prácticas	X			Título de la buena práctica				X



6 Apéndice. Informe de modificaciones

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1. v1	Marzo 2018	Edición guía de proceso de registro de requisitos previos a la certificación del SGICG-CA	Toda la Guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Oficina de Calidad) Esther Juan Oliva (Vicerrectora Adjunta de Calidad) Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) Comisión de Ordenación Académica Consejo de Gobierno

Edición 1 V1

REQUISITOS PREVIOS DEL SGICG-CA

GUÍA DE REQUISITOS

Marzo 2018



1	Objeto	3
2	Requisitos para la inscripción en las diferentes secciones del registro	3
2.1	Carta de Servicios	3
2.2	Autocomprobación del SGICG-CA	5
2.3	Autoevaluación estratégica y plan de mejora.....	6
2.4	Buenas prácticas en gestión	7
3	Apéndice. Informe de modificaciones.....	9

1 Objeto

El objeto de esta guía es facilitar a los Centros Asociados de la UNED las orientaciones y los pasos a seguir para cumplir con los requisitos previos a la solicitud de certificación de su sistema de gestión y al registro de los mismos.

El **Registro de requisitos previos del SGICG-CA** es **público** y se considera un instrumento de difusión de los sistemas de gestión de la calidad puestos en marcha en los Centros Asociados, previos a la certificación del Sistema de Gestión. El proceso de registro está descrito en su propia Directriz en el MVG.

Secciones del Registro de requisitos previos del SGICG-CA

Cartas de Servicios

Autocomprobación con respecto a las guías del SGICG-CA

Autoevaluación y plan de mejora estratégicos

Buenas prácticas

Para cualquier referencia a conceptos y siglas puede consultarse la guía Introducción del SGICG-CA.

2 Requisitos para la inscripción en las diferentes secciones del registro

Los requisitos que se presentan en esta guía son elementos de obligado cumplimiento para lograr una aplicación, integrada y coherente del SGICG-CA y acceder a su certificación.

Además, la guía incluye algunos consejos o recomendaciones cuya aplicación no es obligatoria, pero que el Centro Asociado, si lo desea, puede adoptar en su sistema.

Corresponde a la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela" la interpretación del contenido de la presente guía, así como la resolución de las dudas que puedan surgir.

2.1 Carta de Servicios

A continuación, se recogen los requisitos de la Carta de Servicios.

Soportes	Aclaraciones
Carta de Servicios	<p>La Carta de Servicios debe incluir contenidos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios prestados: información relativa a la actividad que se desarrolla, misión... • Compromisos adquiridos en relación con los servicios prestados. • Información relativa a la gestión interna de la calidad

Soportes	Aclaraciones
	<p>del servicio, cómo presentar quejas y sugerencias, formas de participación.</p> <p>El contenido de las Cartas de Servicios de los Centros Asociados debe ser el siguiente:</p> <p>Contenido descriptivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificativos del Centro Asociado y/o aula. • Misión del Centro Asociado y/o aula. • Relación de servicios prestados. • Relación de estudios oficiales que se imparten. • Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios objeto de la Carta de Servicios. • Relación de referencias normativas reguladoras de los servicios. <p>Compromisos.</p> <p>Definición de los compromisos, verificándose los siguientes condicionantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura del 100% de los servicios principales incluidos en la Carta de Servicio. • Son cuantificables y medibles directamente. • Hacen referencia a variables de calidad en la gestión controladas por el propio Centro Asociado (excluir existencia de recursos, satisfacción de clientes...). <p>Sistema de participación</p> <p>Formas de colaboración / participación de ciudadanos y usuarios en la mejora de los servicios.</p> <p>Sistema de quejas y sugerencias.</p> <p>Información complementaria</p> <p>Información de contacto del Centro Asociado y/o aula: direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las sedes donde se prestan cada uno de los servicios y de la unidad responsable de la Carta de Servicios.</p> <p>Edición y Fecha de entrada en vigor.</p>

Sistema de Gestión y Validación Externa de Transparencia en Centros Asociados de la UNED (TCA)

Guía para la aplicación y validación

ÍNDICE

1.- SISTEMA DE TRANSPARENCIA DE CENTROS ASOCIADOS

- 1.1.- Introducción: concepto y contexto
- 1.2.- Finalidad y beneficios
- 1.3.- Sistema y requisitos de Transparencia (TCA)
- 1.4.- Índice de Transparencia de Centros Asociados (ITCA)

2.- EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN EXTERNA EN LOS CENTROS ASOCIADOS

- 2.1.- Evaluación y validación externa

ANEXOS

- Anexo 1.- Definición de conceptos y glosario de siglas

1.- SISTEMA DE TRANSPARENCIA DE CENTROS ASOCIADOS (TCA)

1.1.- INTRODUCCIÓN: CONCEPTO Y CONTEXTO

La transparencia hace referencia al nivel de libre acceso a la información que tiene la sociedad respecto a las actividades consideradas legalmente públicas de una institución, así como aquellas otras valoradas como relevantes para que sus principales grupos de interés puedan contribuir a tomar decisiones que les conciernen.

La transparencia es un objetivo crecientemente solicitado por la sociedad actual, que demanda estar suficientemente informada, especialmente sobre las entidades públicas que administran los recursos económicos que ella aporta a través de su contribución fiscal.

En este sentido, las universidades públicas deben ser ejemplo en materia de transparencia por tres motivos especiales, puesto que son entidades:

1º.- Públicas que tienen la obligación de rendir cuentas a la sociedad que las financia. Existen normativas reguladoras al respecto, lo cual incluye una legislación referida a la transparencia.

2º.- Representativas, en alta medida, del bagaje intelectual de la sociedad y transmisoras de sus principales valores culturales, debiendo ser pioneras en los avances que la sociedad demanda.

3º.- Formadoras, que transmiten competencias (conocimiento, habilidades y actitudes) a sus estudiantes y a la propia sociedad a través de las actividades académicas que incluyen tanto la docencia y la Extensión Universitaria, como el ejemplo social mostrado en todas sus actividades.

La transparencia previa a cualquier solicitud de información se denomina proactiva (*publicidad activa*, según la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno) y se completa con la transparencia reactiva (*derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos*, según la misma Ley 19/2013) que surge como la respuesta de la Universidad a la solicitud de información que recibe de sus grupos de interés, en la medida que todos ellos tienen derecho de acceso a la información pública, y siempre teniendo en cuenta su compatibilidad con el derecho legal a la protección de los datos personales.

Los Centros Asociados pueden desarrollar la transparencia proactiva de su información pública mediante la implantación de un sistema integral de información transparente abierto a la sociedad; ello supone que el Centro Asociado debe:

- a) Seleccionar el modelo de transparencia que va a tomar como referencia. En este manual se presenta el Sistema de Transparencia de Centros Asociados (TCA) como un conjunto de requisitos organizados, relativos a la información pública de actividades y resultados en su Web institucional. Estos pueden evaluarse interna y externamente ya que, aunque existen indicadores comunes a todos los sectores públicos, también hay indicadores específicos en cada sector y en cada tipo de servicio, como ocurre en los Centros Asociados.
- b) Organizar y actualizar la información requerida, en dicho modelo, con vistas a su difusión pública en la Web del Centro Asociado.
- c) Generar una sección de página Web del Centro Asociado en función del modelo de transparencia tomado como referencia, con el fin de facilitar su análisis y actualización posterior (sección de Transparencia).
- d) Difundir la información pública, de forma clara, estructurada, entendible, veraz y actualizada, creando enlaces con direcciones electrónicas fiables y, preferiblemente, en formatos reutilizables.

1.2.- FINALIDAD Y BENEFICIOS

El Sistema de Transparencia de Centros Asociados (TCA) tiene como finalidad última la generación y mantenimiento de la confianza que la sociedad y sus representantes puedan depositar en estas instituciones formativas y contribuye a generar beneficios como:

- a) Fomentar la cultura de información abierta a la sociedad por parte de los propios Centros, facilitando un mecanismo visual, extenso y ordenado para entender la dinámica y los resultados del Centro.
- b) Propiciar un mayor acercamiento de los Centros Asociados a la sociedad, facilitando su comunicación y relación con una adecuada base informativa.
- c) Evitar la realización de actos ilícitos incompatibles con la responsabilidad social y la rendición de cuentas a la sociedad.
- d) Medir y optimizar el nivel de transparencia de los Centros Asociados en relación con otras entidades del sector público.
- e) Recibir valoración y reconocimiento externo por la práctica de la Transparencia activa en los procesos de gestión (diploma de Transparencia).

En la construcción del Sistema de Transparencia de Centros Asociados cabe destacar la participación del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad de la UNED, la Oficina de Calidad de la UNED y el Centro Asociado de la UNED en Tudela.

1.3.- SISTEMA Y REQUISITOS DE TRANSPARENCIA DE CENTROS ASOCIADOS (TCA)

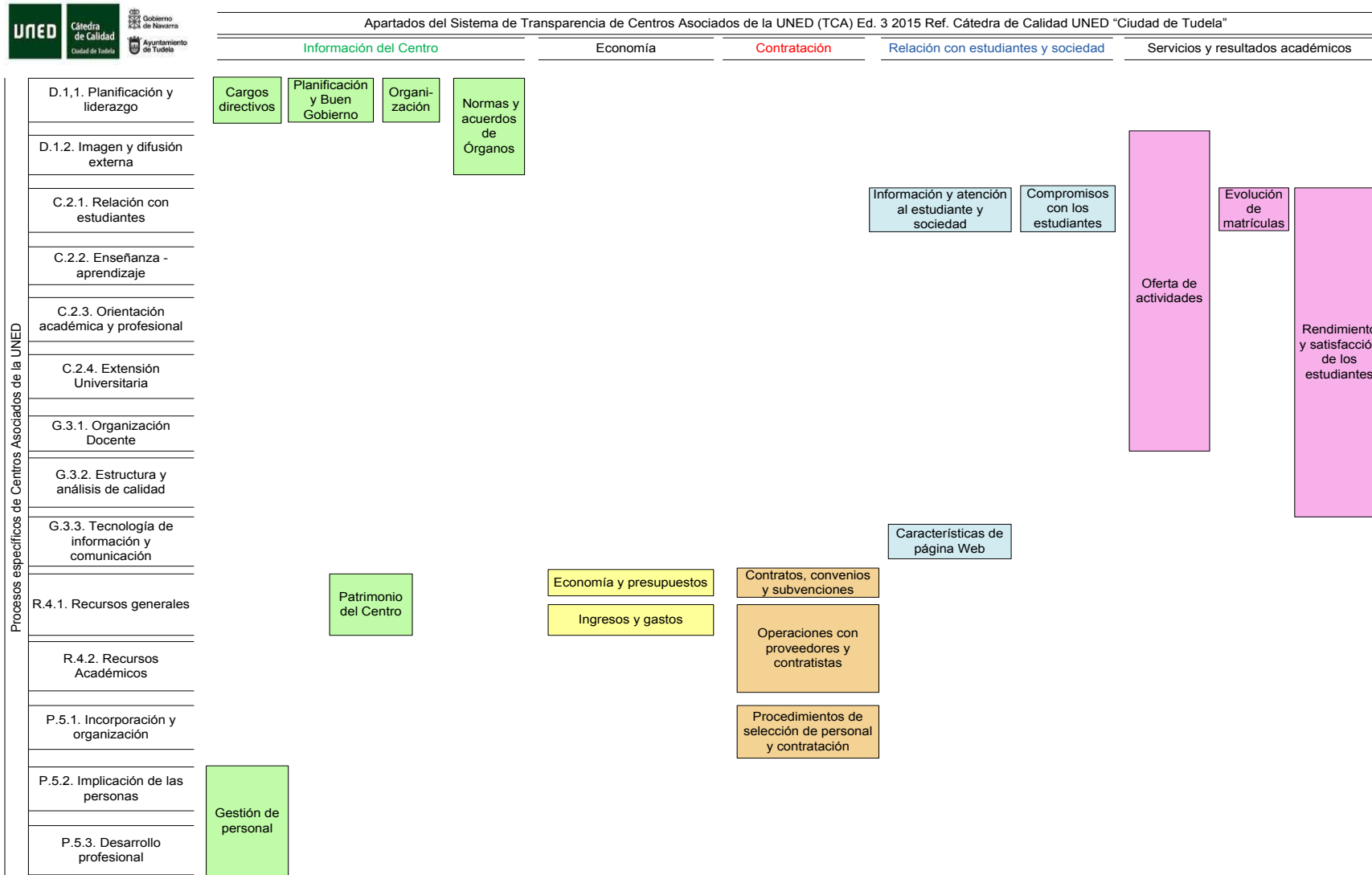
El Sistema de transparencia de Centros Asociados (TCA) está constituido por un conjunto de elementos informativos relacionados entre sí (líneas, áreas y requisitos) orientados hacia una finalidad específica que es generar confianza en los grupos de interés del Centro Asociado y en la sociedad.

Esta finalidad se facilita a través del libre acceso a la información de las actividades consideradas legalmente públicas del Centro, así como aquellas otras valoradas como relevantes para que sus principales grupos de interés puedan tomar decisiones.

Las cinco líneas generales de transparencia están basadas en las consideraciones de la Ley de Transparencia adaptadas a los Centros Asociados. Cada una de ellas se segmenta en áreas específicas que concretan los elementos informativos transparentes, suman en total diecisiete áreas.

LÍNEAS GENERALES	ÁREAS ESPECÍFICAS
A.-Información sobre el Centro Asociado	1.- Cargos directivos y de Gobierno
	2.- Profesorado y PAS
	3.- Organización del Centro Asociado
	4.- Patrimonio del Centro
	5.- Normas y acuerdos de Órganos de Gobierno
	6.- Planificación
B.-Servicios y resultados académicos	7.- Oferta de actividades
	8.- Evolución de matrículas
	9.- Rendimiento y satisfacción de estudiantes
C.-Relaciones con estudiantes y sociedad	10.- Información y atención a estudiantes y sociedad
	11.- Compromiso con los estudiantes
	12.- Características de la página Web del Centro Asociado
D.-Economía	13.- Información económica y presupuestaria
	14.- Ingresos y gastos
E.-Contratación de servicios y suministros	15.- Selección de personal y contratación
	16.- Operaciones con proveedores y contratistas
	17.- Contratos, convenios y subvenciones

Todas las áreas de transparencia están relacionadas con los procesos de gestión de los Centros Asociados.



Cada una de las áreas específicas contiene requisitos operativos de Transparencia que se pueden observar directamente en la Web del Centro Asociado.

Aunque muchos requisitos suelen ser comunes para cualquier tipo de institución pública, también existen indicadores específicos de cada sector institucional (por ejemplo, matrículas en Universidades o desarrollo urbanístico en Administraciones Locales) e incluso para determinados servicios dentro cada sector (por ejemplo, investigación en grandes Universidades u horarios de tutorías en Centros Asociados).

Se presenta a continuación la tabla de requisitos operativos sobre la que se evalúa el sistema de transparencia de Centros Asociados (TCA).

INDICE DE TRANSPARENCIA DE CENTROS ASOCIADOS DE LA UNED (ITCA) ed.1 v1 2017

CUADRO GENERAL DE LÍNEAS (5) ÁREAS (17) Y REQUISITOS (78)

A.-INFORMACIÓN SOBRE EL CENTRO ASOCIADO

A.1.-Información sobre los cargos directivos y de Gobierno del Centro Asociado

Se publica un Organigrama actualizado que permite identificar las responsabilidades y relaciones de dependencia.

Se publica la composición de los principales Órganos de Gobierno (Órgano Rector, Claustro, Consejo de Centro A. y Equipo Directivo) mencionando sus nombres y apellidos, titulación y responsabilidad de gobierno).

Se especifican datos curriculares del Director/a y de los cargos directivos.

Se especifican las direcciones electrónicas del Director y de los cargos directivos.

Se publican las resoluciones dictadas por la oficina de Buen Gobierno de la UNED (u órgano análogo) sobre la compatibilidad de las actividades privadas a realizar por los cargos directivos.

A.2.-Información sobre el profesorado y personal de Administración y Servicios del Centro Asociado

El Centro Asociado publica un breve perfil de sus profesores tutores que contenga el nombre, categoría y breve currículum vitae de los profesores/as por departamento o área académica.

Se publica de forma completa la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Centro A. (directivos, profesorado y personal de administración y servicios).

Existe y se publica información sobre las bandas salariales aplicables a cada una de las categorías de personal.

A.3.-Información sobre la organización del Centro Asociado

Denominación y datos básicos.

Correo electrónico de contacto con el Centro Asociado.

Se especifican los diferentes Órganos de Gobierno y sus funciones.

Se publica la lista actualizada y los datos básicos de las entidades públicas y privadas en las que participa el Centro Asociado (organismos, consorcios, patronatos, fundaciones, etc.) así como enlaces a las Webs de los mismos.

A.4.-Información del patrimonio del Centro Asociado

Se publica la relación de Inmuebles (oficinas, locales, etc.), tanto propios como en régimen de arrendamiento, ocupados y/o adscritos al Centro Asociado.

Se publican en la Web las instalaciones propias de la actividad académica (aulas presenciales, aulas AVIP, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, salas de estudio, tecnología de uso para estudiantes).

A.5.-Información sobre normas y acuerdos de Órganos de Gobierno del Centro Asociado

Ordenes del día previas de los Patronatos u Órganos Rectores.

Acuerdos de los Patronatos u Órganos Rectores.

Ordenes del día previas de los Claustros.

Acuerdos de los Claustros.

Existe y se publica un "Código Ético o de Buen Gobierno" del Centro Asociado que está en sintonía con el Código Ético de la UNED.

Existen y son públicos los Estatutos y Reglamento de Régimen Interno del Centro Asociado.

Se publican las resoluciones judiciales (íntegras o un enlace a sus contenidos) que afecten al Centro Asociado (en el orden contencioso, laboral, etc.) (Si no las ha habido, se indicará expresamente en la Web).

A.6.-Planificación del Centro Asociado

Existe y es pública la Misión, Visión y Valores del Centro Asociado.

Existe y es público el Plan Estratégico (o Mapa estratégico) o de actuación del Centro Asociado, aprobado por su Órgano Rector.

Son públicos los Planes y/o Programas anuales y plurianuales en los que se fijan objetivos concretos, así como las actividades, medios y tiempo previsto para su consecución.

B.-TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS Y RESULTADOS ACADÉMICOS

B.1.-Oferta de actividades

Se publica la oferta de títulos impartidos (incluido un enlace a la información del título que ofrece la Sede Central).

Se publica la oferta de actividades de Extensión Universitaria.

Se publican directamente o mediante enlace a la Web de la Sede Central la forma de realización de prácticas de laboratorio, cuando se realicen.

Se publican los precios de los servicios académicos y de Extensión Universitaria que ofrece el Centro.

Se publica información relacionada con los procedimientos de admisión a los programas académicos.

Se publican las fechas y horarios de tutorías, pruebas presenciales y actividades de Extensión Universitaria que ofrece el Centro.

Existe y se informa sobre una/s Carta/s de Servicios del Centro Asociado (incluyendo los servicios prestados, así como los derechos de los usuarios) y del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en las mismas.

B.2.-Evolución de matrículas

Se hace público el número de solicitudes de matrícula demandadas y su evolución respecto al año anterior.

Se publica el número de estudiantes matriculados por año y titulación.

Se publica el número de estudiantes matriculados de fuera de la comunidad o región.

Se publica el número de estudiantes matriculados que tienen necesidades especiales.

B.3.-Rendimiento y satisfacción de estudiantes

Se publican los resultados de encuestas sobre prestación de los servicios (satisfacción de estudiantes con profesores, con servicios, con oferta académica, etc...).

Se publican los resultados de la actividad docente (rendimiento académico, abandono, etc...).

C.-RELACIONES CON LOS ESTUDIANTES Y LA SOCIEDAD

C.1.-Información y atención a los estudiantes y a la sociedad

Se publica información actualizada sobre todas las acciones susceptibles de tramitación electrónica a través de la Web del Centro Asociado.

A través de la página Web se pueden realizar matrículas y tramitaciones académicas para los estudiantes las cuales incluyen información orientativa para su realización y formularios o campos susceptibles de tramitación electrónica.

Se informa en la Web sobre situación e incidencias en los servicios del Centro, con horarios de atención al público y direcciones de correo electrónico.

Tiene un Buzón de usuario o una sección visible en la página Web para la atención, las quejas y/o las sugerencias de los estudiantes y partes interesadas.

Pueden los interesados seguir online el estado de tramitación y las incidencias de los procedimientos administrativos que han planteado y/o les afectan.

Se publican datos sobre el número de reclamaciones formales y el número o proporción de las aceptadas o resueltas a favor de los interesados.

Se recoge en la Web información actualizada sobre aspectos medioambientales en el Centro.

Se recoge en la Web información relativa a los apoyos disponibles para los estudiantes con necesidades especiales.

Se contempla en la Web un espacio reservado para las Asociaciones de estudiantes.

Existen foros de discusión en la Web del Centro Asociado o perfiles de redes sociales.

C.2.-Grado de compromiso con los estudiantes

Se publican los mecanismos de comunicación y participación de estudiantes (Patronato, Claustro, encuestas, sugerencias, reuniones, orientación profesional, etc ...).

Se informa sobre las actividades de participación de estudiantes.

Se informa sobre ayudas y becas a los estudiantes.

Se informa sobre las actividades de estímulo al aprendizaje y premios vinculados al colectivo de estudiantes.

Se dispone de información pública o enlaces a recursos de emprendimiento, autoempleo y/o inserción laboral.

C.3.-Características de la página Web del Centro Asociado

Se puede ver el Mapa de la propia Web del Centro Asociado.

Existe un buscador interno dentro de la página Web del Centro Asociado.

Se incluye de forma clara y destacada en la Web del Centro Asociado un link para el acceso a la página Web de la Sede Central de la UNED y Patronos del Centro Asociado.

Los campos Web de uso privado disponen de claves de acceso.

Los contenidos de la página Web están redactados en términos de igualdad de género.

La información de la página Web respeta los derechos de propiedad intelectual.

La información de la página Web cumple con los requisitos de protección de datos personales.

La página Web cuenta con elementos de adaptación a personas con necesidades especiales.

Se ha implantado un Portal (o sección específica) de transparencia en la Web del Centro Asociado, que muestra referencia a la última actualización.

D) TRANSPARENCIA ECONÓMICA

D.1.-Información económica y presupuestaria

Se publican los Presupuestos en el periodo de información pública, con descripción de las principales partidas presupuestarias e información actualizada sobre su estado de ejecución.

Se publican las modificaciones presupuestarias aprobadas por el Patronato u Órgano Rector.

Se publican las Cuentas Anuales / Cuenta General del Centro A. (Balance, Cuenta de Resultado económico-patrimonial, Memoria, y liquidación del Presupuesto).

Se publican los Informes de Auditoría de cuentas y los de Fiscalización por parte de los Órganos de control externo del Centro Asociado.

Se difunden los siguientes indicadores, relacionados con los ingresos y gastos del Centro Asociado: coste plaza de matrícula, endeudamiento relativo (deuda del Centro / presupuesto total del Centro).

D.2.-Transparencia en los ingresos y gastos del Centro Asociado

Se publica información desglosada de los ingresos clasificados según sus diferentes fuentes: subvenciones, matrícula, donativos, venta de servicios, etc.

Se publica información desglosada de sus gastos según su aplicación: gastos de personal, inversión en infraestructuras, gastos corrientes de bienes y servicios, etc.

E.-TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y SUMINISTROS

E.1.-Procedimientos de selección de personal y contratación

Se publica la información sobre los procesos selectivos del personal de plantilla (bases, órganos de selección, y composición del Tribunal, listas de admitidos y excluidos, exámenes, etc.).

Se da a conocer en la Web la convocatoria o apertura de concursos por licitaciones, así como en su caso la publicación de los pliegos con las condiciones técnicas, económicas y administrativas.

Se informa sobre la composición, forma de designación y convocatorias de las Mesas de contratación.

Se publica, en la resolución de las licitaciones, tanto las entidades que han resultado ganadoras (adjudicatarias) como el número de aquellas que no lo han sido, y las razones de la adjudicación.

E.2.-Relaciones y operaciones con proveedores y contratistas

Se publica la lista y/o la cuantía de las operaciones con los proveedores más importantes del Centro Asociado.

Se publica la lista y/o la cuantía de operaciones con los adjudicatarios y contratistas más importantes del Centro Asociado en el año en curso.

E.3.-Contratos, convenios y subvenciones

Se publican todos los Contratos formalizados, con indicación del objeto, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado, los instrumentos a través de los que en su caso se haya publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad de los adjudicatarios.

Se publican las modificaciones de los Contratos formalizados.

Se publica la relación de los Convenios suscritos, con mención de las partes firmantes, su objeto y en su caso las obligaciones económicas convenidas.

Se publican las Subvenciones y ayudas públicas extra presupuestarias recibidas con indicación de su importe, objetivo o finalidad y beneficiarios.

1.4.- INDICE DE TRANSPARENCIA DE CENTROS ASOCIADOS (ITCA)

Es un indicador que muestra el nivel de libre acceso a la información que tiene la sociedad, a través de la página Web Institucional (Sección de Transparencia), respecto a los requisitos descritos en el Sistema de Transparencia de Centros Asociados.

Su cálculo se realiza en tres pasos:

PASO 1: En primer lugar, es necesario puntuar el cumplimiento de los requisitos. Hay dos posibles tipos de puntuación en cada uno de los requisitos que integran el Índice de Transparencia de Centros Asociados:

- 1 PUNTO: Si la información del requisito está publicada en la Web del Centro.
- 0 PUNTOS: Si no se publica la información en la Web del Centro.

PASO 2: Se suman las puntuaciones de todos los requisitos.

PASO 3: Se calcula el porcentaje de requisitos puntuados favorablemente respecto al valor máximo posible. Los Centros Asociados que alcanzan un nivel de:

- 90 o más, sobre 100, se considera que tienen una valoración global de “muy alto”.
- Entre 70 y 89, obtienen una valoración de “alto”.
- De 60 a 69, obtienen una valoración de “medio”.
- Menos de 60, obtienen una valoración de “iniciación”.

Para determinar la puntuación de cada requisito se valora si la información requerida está o no disponible en la sección de transparencia de la página Web del Centro Asociado, de forma actualizada y legible, teniendo en cuenta que no se evalúa la calidad de la información publicada, ni la calidad de la gestión del Centro. Si la información está visible y actualizada, se da 1 punto. Caso contrario, no está visible y/o actualizada, 0 puntos.

La información a la que no se pueda acceder desde la Sección de Transparencia no forma parte de la evaluación.

Criterios de actualización.

- Independientemente de la periodicidad con la que se pueda generar la información, en el caso de las actividades vinculadas a un proceso público, la información debe estar visible dentro del plazo funcional de la propia actividad.

Si es exclusivamente informativa, y no forma parte de procesos de tramitación pública, debe visibilizarse:

- En información de periodicidad plurianual, que haga referencia al periodo señalado.
- En información de periodicidad anual, que sea relativa, al menos, al último ejercicio cerrado legalmente.
- En información de periodicidad variable, con un máximo de tres meses tras su modificación.

Criterios de lectura de contenidos.

- La información publicada, independientemente del formato disponible (texto directo, archivo original, etc...) debe ser legible, representativa de los requisitos del Sistema de Transparencia y relacionada con la actividad realizada en el propio Centro.
- La información publicada debe estar escrita, al menos, en la lengua oficial del Estado, con el fin de que puedan entenderlo el máximo número de personas, independientemente de que se pueda publicar en diversas lenguas cooficiales u otros idiomas, si procede.

2.- EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN EXTERNA

El cálculo de los índices de transparencia es fruto de la colaboración de la Cátedra de Calidad de la UNED “Ciudad de Tudela” con los Centros Asociados participantes, de la Oficina de Calidad de la UNED y del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad de la UNED. En cada medición se llevan a cabo las siguientes acciones, con sus verificaciones correspondientes, que toma como referencia la metodología de TI-España:

1.-La Cátedra acuerda con los Centros Asociados su participación en el estudio de transparencia e informa del proceso, requisitos, condiciones, plazos y vías de comunicación. Es condición previa la existencia de una sección Web de Transparencia que contenga contenidos o enlaces a la información considerada por el Centro Asociado dentro del Sistema de Transparencia.

2.- La Cátedra informa a los Centros Asociados participantes acerca de los requisitos vigentes ese año en las evaluaciones del índice de transparencia, así como sobre la metodología de medición. Se acuerda la fecha de inicio de valoración.

3.- La Cátedra realiza una comprobación inicial de la información publicada en la sección de transparencia de la Web del Centro Asociado, en función de los tipos de puntuación que corresponden a los requisitos del sistema de transparencia.

4.- La Cátedra envía al Centro Asociado participante un cuestionario que contiene la comprobación inicial realizada, que constituye la puntuación provisional para el Centro. Contiene, así mismo, instrucciones para su cumplimentación.

5.- En el plazo acordado con la Cátedra, no superior a un mes, el Centro A. podrá dar conformidad a la información de la comprobación inicial o añadir, en su caso, información nueva que el Centro Asociado haya podido incorporar en la sección de transparencia de su página Web y que reflejará en el cuestionario anteriormente remitido, indicando la localización exacta de los datos que hayan incorporado respecto a cada requisito.

6.- La Cátedra realizará las oportunas verificaciones de dichos datos añadidos por el Centro Asociado y calcula, de nuevo, la puntuación propia del Centro A. en función del criterio “tipos de puntuación” y lo traslada a una base de cálculo porcentual.

7.- La Cátedra podrá contemplar, si el Centro Asociado participante otorga su permiso, su inclusión en una clasificación o ranking final de transparencia de Centros Asociados (valorados entre 1 y 100) tanto a nivel global, como en cada una de las áreas de transparencia que se habrán evaluado.

8.- La Cátedra informa a los Centros Asociados de los resultados del estudio de transparencia, entregando un diploma de participación y estado relativo al año de la evaluación.

9.- La Cátedra puede realizar la presentación pública del estudio realizado y facilitar la información y los datos en su página Web, siempre que el Centro Asociado haya otorgado permiso para ello.

Anexo 1.- Definición de conceptos y glosario de siglas

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

-Buenas prácticas: técnicas o métodos relativos a cualquiera de los procesos de una Organización que, aplicados de una forma sistemática y documentada, demuestran una superior efectividad en cuanto a la aportación de valor a los grupos de interés o bien en cuanto al menor empleo de recursos para su realización.

-Grupo de interés: persona, grupo u Organización que tiene un interés directo o indirecto en el Centro Asociado porque puede afectarle o ser afectado por él.

-Indicadores: datos o conjunto de datos relevantes que ayudan a medir objetivamente la evolución de actividades o resultados (rendimiento o percepción) de cualquier tipo de Organización.

-Proceso: conjunto de actividades que interactúan entre sí, donde la salida de una actividad se convierte en la entrada de otra. Los procesos añaden valor transformando elementos de entrada en resultados, utilizando recursos.

-Sistema: conjunto de elementos relacionados entre sí, orientados hacia una finalidad específica, que tiene unos límites y consume unos recursos específicos.

-Transparencia: acción proactiva del Centro Asociado que da a conocer la información relativa a sus ámbitos de actuación y obligaciones, con carácter permanente y actualizado, de forma que resulte comprensible para las personas y mediante instrumentos de difusión que les permitan un amplio y fácil acceso a la información. Está referida a un modelo integral de transparencia validado por la Sede Central de la UNED.

GLOSARIO DE SIGLAS:

- ACREDITRA: Fundación para certificación de Transparencia
- CEMCI: Centro de estudios municipales y de cooperación internacional
- CVF: Modelo de evaluación multicultural de la Organización
- EEUU: Estados Unidos de América
- EUDEL: Asociación de municipios vascos
- FIIAPP: Fundación internacional y para Iberoamérica de buen gobierno en administraciones públicas
- INCAU: Índice de Transparencia de Comunidades Autónomas
- INDIP: Índice de Transparencia de Diputaciones
- INTRAG: Índice de Transparencia de organismos que gestionan el agua
- ITA: Índice de Transparencia de Ayuntamientos
- ITCA: Índice de Transparencia de Centros Asociados
- QSD: Quality System of Design (Test de Calidad en Diseño de Sistemas de Gestión)
- REDER: Resultados, enfoque, despliegue, evaluación, revisión
- RPT: Relación de puestos de trabajo
- TI: Organización de Transparencia Internacional
- TIE: Fundación Transparencia Internacional España
- TCA: Sistema de Transparencia de Centros Asociados
- UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
Ed1v1	20-10-17	Edición inicial	Todos	Ángel Minondo	Luis Fernández Mar Arranz Cristóbal Luque Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad	COA y Consejo de Gobierno

Requisitos Previos del SGICG-CA

Ed 1. V1

Marzo 2018

Soportes	Aclaraciones
	<p>Se debe incluir la edición y el año de entrada en vigor.</p> <p>Se recomienda seguir la estructura establecida por la aplicación de Carta de Servicios, disponible en qInnova.uned.es.</p>
Indicadores de seguimiento de la Carta de Servicios	<p>El Centro Asociado debe establecer una batería de indicadores que permitan el seguimiento de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios.</p> <p>Debe incluir al menos un Indicador de gestión del servicio asociado a cada compromiso</p>

2.2 Autocomprobación del SGICG-CA

Soportes	Aclaraciones
Informe de autocomprobación de aplicación del SGICG-CA	<p>El Centro Asociado debe tener verificada la aplicación del sistema de calidad SGICG-CA, mediante la realización de una autocomprobación en la plataforma qUNED, con resultado mínimo de un 75% de conformidad con los requisitos de la guía de referencia.</p> <p>Esta autocomprobación debe estar realizada dentro de los 10 meses anteriores a la solicitud de registro.</p> <p>Sería recomendable que la persona que realice este proceso acredite formación en la metodología de autocomprobación (curso específico de autocomprobación, auditoría o máster de calidad).</p> <p>En el informe debe aparecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología utilizada, referencia a la Directriz del MVG o propia, donde se recoja que al menos se han realizado las acciones siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se han tomado como referencia de autocomprobación las guías y Sistemas/normativas o procesos propios del Centro Asociado. ○ Se ha contrastado la existencia de soportes

Soportes	Aclaraciones
	<p>internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se han solventado las dudas con los responsables de los procesos. • Guía del SGICG-CA de referencia (denominación y edición de la misma). • Fecha realización de la comprobación. • Persona coordinadora y equipo de trabajo. • Resultado en puntos o porcentaje de la comprobación. • Resultado desglosado de la comprobación, con evidencias de cumplimiento e identificación de acciones pendientes. • Firma del Director o Directora del Centro Asociado.

2.3 Autoevaluación estratégica y plan de mejora

Soportes	Aclaraciones
<p>Informe de Autoevaluación y plan de mejora estratégica</p>	<p>El Centro Asociado debe tener realizado un diagnóstico donde aparezcan los puntos fuertes y áreas de mejora relacionados con los indicadores estratégicos y una priorización y planificación de las mejoras.</p> <p>El Centro Asociado tiene que tener seleccionadas al menos 3 áreas de mejora.</p> <p>Esta autoevaluación estratégica y plan de mejora deben de estar realizados dentro de los 10 meses anteriores a la solicitud de registro.</p> <p>Sería recomendable que la persona que realice la Autoevaluación y Plan de mejora acredite formación en la metodología de autoevaluación (curso específico de autoevaluación, auditoría o máster de calidad).</p> <p>En el informe debe aparecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología utilizada: referencia a la Directriz del MVG o propia, donde se recoja que al menos se han realizado las acciones siguientes

Soportes	Aclaraciones
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Referencia de resultados importantes del Centro Asociado (CMI) ○ Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora ○ Priorización de áreas de mejora • Fecha de realización del plan de mejora. • Persona coordinadora y equipo de trabajo. • Resultado desglosado de puntos fuertes y áreas de mejora identificadas. • Priorización y selección de las áreas de mejora (mínimo de 3). • Firma del Director o Directora del Centro Asociado. <p>Está disponible en la página web de qUNED una herramienta para la realización de esta autoevaluación estratégica y el plan de mejora.</p>

2.4 Buenas prácticas en gestión

Soportes	Aclaraciones
<p>Buena práctica publicada en qBenchmarking</p>	<p>El Centro Asociado debe poner en marcha buenas prácticas que favorezcan una mejora en los resultados de gestión y compartir estas prácticas con otros Centros Asociados a través de su publicación en qBenchmarking.</p> <p>La buena práctica debe estar vigente en el momento de la solicitud del registro, a través de la evidencia del mantenimiento y/o mejora de los buenos resultados del indicador asociado a ella dentro del periodo de los cuatro últimos años previos a la fecha de solicitud.</p> <p>La ficha de buena práctica debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título. • Año de realización de la buena práctica • Indicador en el que se han mejorado los resultados • Detalle de la puesta en marcha y revisión de la buena



Soportes	Aclaraciones
	práctica, estructurado conforme al ciclo REDER.



3 Apéndice. Informe de modificaciones

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1. v1	Marzo 2018	Edición guía de Requisitos de Implantación del SGICG-CA	Toda la Guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Oficina de Calidad) Esther Juan Oliva (Vicerrectora Adjunta de Calidad) Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad) Comisión Ordenación Académica Consejo de Gobierno