

**BEATRIZ BADORREY MARTÍN, SECRETARIA GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

CERTIFICA: Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día tres de marzo de dos mil quince fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

**07. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de
Calidad e Internacionalización**

07.01 El Consejo de Gobierno aprueba la nueva versión de las guías para la aplicación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de Centros Asociados, según anexo.

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 cuatro de marzo de dos mil quince.

C/ Bravo Murillo, nº 38
28015 Madrid

Tel: 91 398 81 51/ 65 26/27/28
Fax: 91 398 60 42

www.uned.es

Edición 1° V.1

Guía para la Aplicación
**SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA
GESTIÓN DE CENTROS ASOCIADOS**

INTRODUCCIÓN

Noviembre 2014

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS DEL SGICG-CA.....	4
PROCESOS DE UN CENTRO ASOCIADO Y METODOLOGÍA REDER.....	5
MANUAL VIRTUAL DE GESTIÓN.....	10
REQUISITOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE GESTIÓN DE UN CENTRO ASOCIADO.....	11
REFERENCIA AUDIT.....	12
CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN	14
APÉNDICE 1 GLOSARIO DE SIGLAS Y CONCEPTOS.....	16
APÉNDICE 2 SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN GESTIÓN DE CENTROS ASOCIADOS	21
APÉNDICE 3 SOPORTE DOCUMENTAL Y AUTORIZACIONES DE ACCESO, COMENTARIO Y MODIFICACIÓN.....	21
APÉNDICE 4 INFORME DE MODIFICACIONES.....	22

INTRODUCCIÓN

El Vicerrectorado de Calidad e Internacionalización, pretende establecer un Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (SGICG-CA) ajustado a las necesidades de funcionamiento de los Centros Asociados que opten por la vía de la Excelencia. Esta iniciativa forma parte del Plan de Calidad de la UNED, enmarcado en las acciones impulsadas por el EEES, Ministerio de Educación, ANECA, y a través del Contrato Programa de la UNED con el Ministerio de Educación.

Para esto, el Comité de Calidad de Centros Asociados y la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela", han elaborado estas guías, que establecen los requisitos mínimos a cumplir por los Centros Asociados para el desarrollo de su Sistema de Garantía de Calidad, para cada uno de los niveles del sistema escalable de Gestión.

La séptima edición de la guía de Nivel Implantación y la primera edición de la guía de Nivel Consolidación ha sido revisada en Comisión de metodología y aprobada en el Consejo de Gobierno el xxx de noviembre de 2014. No obstante, esta y el resto de guías están sujetas a las revisiones de edición que sea oportuno realizar en el futuro, las cuales serán presentadas en la Comisión de Metodología de la UNED y aprobadas en Consejo de Gobierno si procede.

La adopción de estas Guías para la puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión es una opción voluntaria para los Centros Asociados de la UNED. En las Guías no aparecen normativas de referencia dado que el cumplimiento de las mismas es condición previa y obligatoria para el funcionamiento del Centro.

El diseño de las Guías está basado en los modelos ISO, EVAM, AUDIT, RSU-UNED y EFQM y tiene en cuenta los elementos suficientes para poder acceder a la certificación de Calidad SGICG-CA-UNED.

Las Guías promueven la gestión de los principales ámbitos de actuación de un Centro Asociado mediante un enfoque basado en procesos y su información está desarrollada, de manera operativa, en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados. Además, dadas las características de los Centros Asociados, la mayoría de los procesos integrados en la UNED utilizan algún tipo de soporte informático que, por su constante evolución, no se citan en esta guía.

El Manual Virtual de Gestión supone una referencia genérica para los Centros que evita el esfuerzo en la construcción de sistemas diferentes en cada uno de ellos. No obstante, como se señala en diversos capítulos, cada Centro puede aplicar la propuesta del Manual Virtual de Gestión (MVG) y/o completarla con ideas propias, salvo aquellos procesos que tengan como referencia una normativa o directriz de obligado cumplimiento tanto de la UNED como de otras instituciones externas (p.ej. selección de tutores, matriculación, protección de datos personales, etc.).

Se han establecido los requisitos de forma que sean aplicables a cualquier Centro, independientemente de su tamaño o ubicación.

Los Centros podrán ampliar lo recogido en la Guía, siempre y cuando no sea contrario a lo recogido en la misma y a los requisitos establecidos por la UNED y otras instituciones.

OBJETIVOS DEL SGICG-CA

Los principales objetivos del SGICG-CA son:

- Facilitar a los Centros Asociados una referencia común de gestión de sus procesos, que esté homologada por la UNED.
- Cultivar un lenguaje común, en la gestión de los Centros Asociados, que permita compartir información y conocimiento de interés.
- Tener en cuenta, en la gestión del Centro Asociado, las necesidades de los principales grupos de interés internos y externos, implicados en su dinámica.
- Avanzar hacia una mayor calidad de los servicios académicos.
- Permitir el acceso a certificaciones y reconocimientos que mejoren la imagen de los Centros Asociados y de la UNED en la sociedad.

PROCESOS DE UN CENTRO ASOCIADO Y METODOLOGÍA REDER

Básicamente se puede considerar como proceso cualquier secuencia repetitiva de actividades que ocurre en un Centro Asociado. Esto nos lleva a considerar que en todos los Centros Asociados existen procesos.

Más técnicamente se puede definir un **proceso** como un conjunto de actividades repetitivas y sistemáticas interrelacionadas entre sí, que consumen recursos, y que transforman elementos de entrada (requerimientos del cliente, normativas, información,...) en salidas (productos o servicios) que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

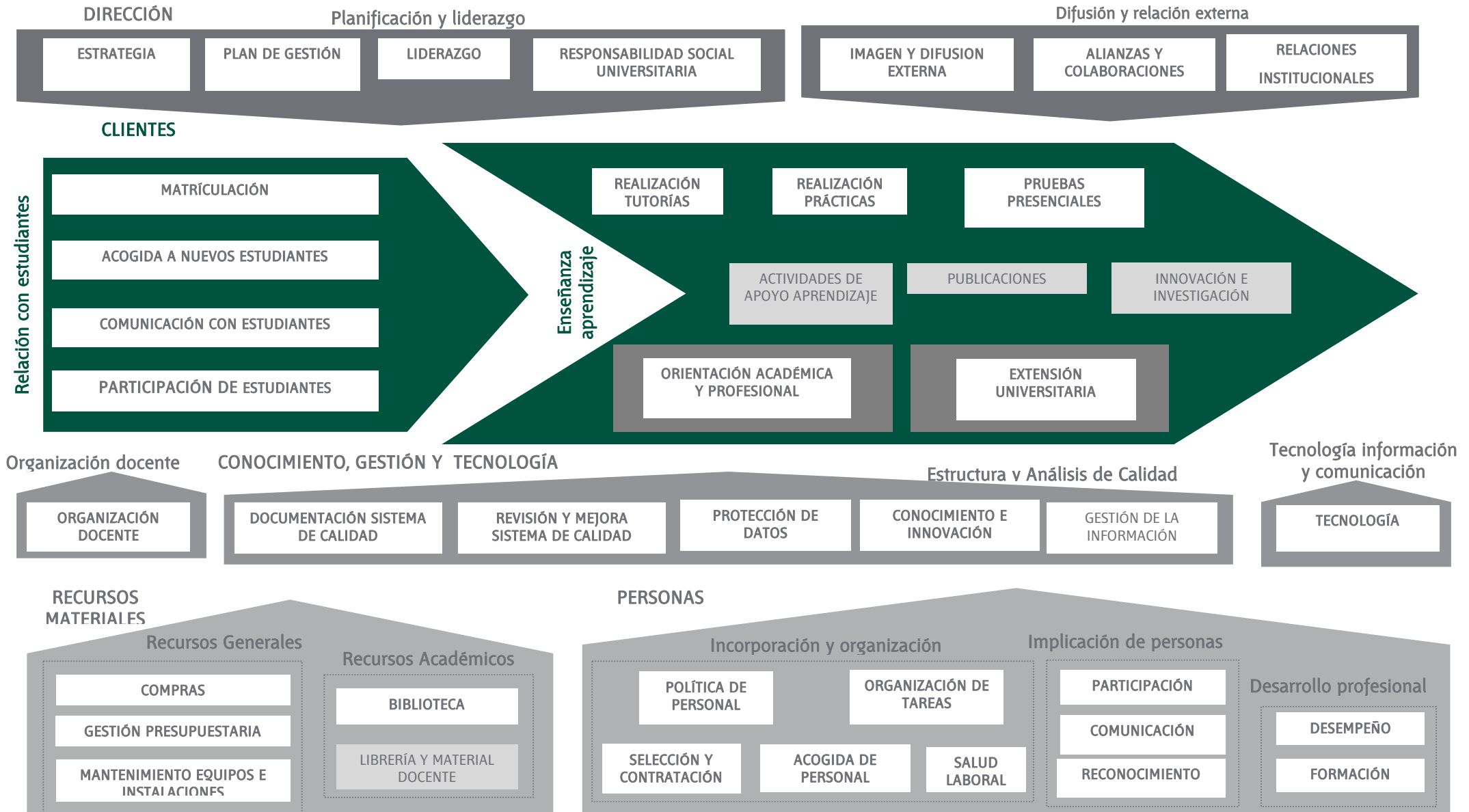
Los Centros Asociados tienen tres tipos de procesos:

- **De dirección**, cuyo funcionamiento condiciona a todos los demás.
- **De servicios** orientados a los estudiantes y otros clientes
- **De apoyo**, que constituyen los que sirven de soporte a los anteriores



- Los **procesos directivos** (PROCESOS DE DIRECCIÓN) se centran en la planificación, liderazgo y relaciones externas que son actividades específicas del equipo directivo para orientar el funcionamiento del Centro.
- Los **procesos de servicios** (PROCESOS DE CLIENTES) incluyen las actividades que realizan los centros en relación a la formación de los estudiantes y la sociedad.
- Los **procesos de apoyo**, necesarios para el funcionamiento de los servicios, están subdivididos en tres categorías.
 - Sistemas de conocimiento, gestión y tecnología que estructuran las actividades habituales (PROCESOS DE CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA).
 - Gestión de los recursos materiales (PROCESOS DE RECURSOS MATERIALES).
 - Gestión de los recursos humanos (PROCESOS DE PERSONAS).

Un Centro Asociado que dispone de un Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión, dispone de un mapa de procesos de este tipo:



Para obtener una visión de conjunto del sistema de gestión de la organización, los procesos están estructurados en 3 niveles, agrupados en función del tipo de actividad y de su importancia:

- **Procesos generales o macroprocesos.**
- **Procesos específicos.**
- **Procesos operativos:** conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas. Definen la información necesaria para operar.

Se incluye a continuación un ejemplo de clasificación del macroproceso de Dirección.

Procesos generales o macroprocesos	procesos específicos	procesos operativos
Dirección	Planificación y liderazgo	Estrategia plan de gestión liderazgo responsabilidad social universitaria
	Difusión y relación externa	Imagen y difusión externa Alianzas y colaboraciones Relaciones institucionales

Los procesos que aparecen en el mapa y no están descritos en la Guía del nivel que corresponda no son de aplicación en el nivel del sistema escalable del SGICG descrito o no existen en todos los centros (Ejemplo gestión de la información, investigación, librería,...).

Es recomendable que los Centros Asociados nombren a una persona que pueda dedicarle un mínimo de tiempo a la formación, aplicación y actualización del SGICG-CA en el Centro, debiendo mantener vigente, localizada y accesible su documentación.

A continuación se incluye un cuadro resumen, donde se recogen las características de los procesos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad Interna en la Gestión de Centros Asociados.

Procesos de	Donde...
Dirección	<p>Internamente hay que Planificar partiendo de una Política (Misión, Visión y Valores) y Estrategia claras (principales líneas de desarrollo) que deben ser comunicadas y desarrolladas a través de un Plan de Gestión anual. Para llevarlo a cabo es necesaria una implicación de los líderes en el despliegue de la estrategia.</p> <p>Hay que cuidar la imagen del Centro y las relaciones institucionales, especialmente con su Órgano Rector, y colaborar con entidades externas que añadan valor al Centro.</p>
Estudiantes	<p>Hay que cuidar la relación profesional con los estudiantes durante la matriculación, acogida y comunicación diaria y facilitar su participación en los foros del Centro. Hay que llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, de forma sistemática y eficaz, a través de tutorías y prácticas, organizando las pruebas presenciales en coordinación con la Sede Central.</p> <p>Hay que complementar la enseñanza reglada con actividades de extensión universitaria de interés para los estudiantes y la sociedad, así como con actividades de orientación profesional para los estudiantes.</p>
Conocimiento, gestión y tecnología	<p>El Centro debe establecer una adecuada organización académica.</p> <p>Debe documentar y compartir el conocimiento adquirido en la gestión y los servicios e incorporar la revisión y mejora continua como parte habitual del trabajo, cumpliendo siempre las normativas legales que afectan a los Centros, como por ejemplo la Ley de Protección de Datos Personales.</p> <p>La tecnología avanzada debe formar parte de la actividad diaria de los procesos del Centro y ser accesible a los estudiantes con el fin de facilitar su aprendizaje y el trabajo colaborativo en red.</p>
Recursos materiales	<p>Se debe optimizar el uso de los recursos económicos, materiales y medioambientales, así como disponer del fondo bibliográfico y acceso a la información virtual que los estudiantes necesitan.</p>
Recursos humanos	<p>Se debe potenciar el nivel de calidad e implicación de las personas partiendo de una adecuada selección y acogida, cuidando la salud laboral y facilitando su participación, comunicación, formación y desarrollo profesional, desde la igualdad de oportunidades.</p>

Estos procesos forman la columna vertebral del SGICG-CA tanto para su desarrollo como para su certificación.

Los procesos deben incluir la definición de propietarios, objetivos cuantificables y medibles, planificación, acciones de desarrollo, medición y revisión de resultados.

Es importante resaltar que, en un sistema de calidad, los procesos de gestión son explícitos y sus actividades se encuentran representadas mediante directrices, diagramas de flujo y/o procedimientos. Cualquiera de estos métodos debe incluir, al menos, las acciones necesarias para gestionarlo y los registros asociados a ellas.

En el Manual Virtual de Gestión se ha optado por representar las actividades de los procesos mediante directrices.

Las directrices están inspiradas en la metodología REDER que promueve una secuencia determinada en la gestión de cada proceso:

- **R**esultados: elección de objetivos a conseguir en función de las necesidades y expectativas de los clientes y de la capacidad de la propia Organización. Los objetivos deben ser cuantificables y medibles.
- **E**nfoque: planificación y organización de las acciones a realizar para lograr los resultados anteriormente previstos y teniendo en cuenta los recursos y las personas implicadas.
- **D**espliegue: realización de las acciones anteriormente planificadas
- **E**valuación: control de la realización de las acciones, de los resultados logrados y de la eficacia y eficiencia del planteamiento del proceso.
- **R**evisión perfeccionamiento del planteamiento general y/o operativo del propio proceso en función de la evaluación anterior y del aprendizaje de buenas prácticas externas e internas.

Solo en el nivel Excelente, se exige el perfeccionamiento final (revisión) del sistema; aunque en las guías de cada nivel se incluyen recomendaciones que el Centro puede seguir.

MANUAL VIRTUAL DE GESTIÓN

El Manual Virtual de Gestión (MVG) recoge los procesos propuestos por la UNED y algunos ejemplos de registros documentales de desarrollo de los mismos.

Está estructurado en los 3 niveles de agrupación definidos anteriormente. En cada proceso operativo está disponible la siguiente información.

a) Ficha Procesos (proceso)

Cada proceso tiene una ficha, en donde se identifican los elementos del mismo: denominación, propietario en la Sede Central y propietario en el Centro Asociado, objeto, alcance, exigencias, recursos, equipos del proceso y requisitos.

b) Directrices

En la segunda pestaña se recogen la o las directrices asociadas a este proceso y determinados documentos que los complementan (formatos de apoyo...).

c) Indicadores

En la tercera pestaña se recogen todos los indicadores asociados a este proceso. De estos, aquellos que desde la UNED Sede Central, se han considerado estratégicos se recogen en el Cuadro de Indicadores de Centros Asociados, el resto pueden ser utilizados individualmente por cada Centro.

d) Otra información

Las siguientes pestañas recogen buenas prácticas asociadas a este proceso, enlaces de interés y publicaciones.

El Manual Virtual de Gestión es una referencia documental que los Centros Asociados pueden utilizar y/o adaptar a su entorno y forma de funcionamiento, cumpliendo siempre con la Guía y la normativa de la UNED u otros organismos.

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE GESTIÓN DE UN CENTRO ASOCIADO

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

Los requisitos se presentan por procesos con el fin de facilitar su comprensión y aplicación a los profesionales que trabajan en los Centros Asociados.

Además, en cada nivel se incluyen algunos consejos o recomendaciones cuya aplicación no es obligatoria, pero que el Centro, si lo desea, puede adoptar en su sistema.

En cada proceso operativo se organiza la información de esta Guía mediante cuatro apartados:

- **Planteamiento** donde se explica el sentido de las actividades propias del proceso.
- **Soportes** que señala la documentación necesaria para gestionar el proceso.
- **Revisión** donde se recomiendan los plazos de seguimiento y mejora de los procesos.
- **Indicadores:** aquí se citan algunos indicadores de resultados que es frecuente medir.

Los niveles serán acumulativos, es decir los requisitos a cumplir en un nivel incluyen los requisitos de niveles anteriores.

Aquellos nuevos requisitos con respecto al nivel anterior aparecerán en sombreado.

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.

REFERENCIA AUDIT

Se incluyen a continuación los procesos definidos en esta guía y su correspondencia con el sistema AUDI.

Procesos		Referencia AUDIT y SGIC-U
Dirección	PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO	SGIC-U P-U-D1
	Estrategia	A-1.0
	plan de gestión	A-1.1
	Liderazgo	
	Responsabilidad Social Universitaria (RSU)	
	DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA	
	Imagen y difusión externa	SGIC-U P-U-D7
	Alianzas y colaboraciones	SGIC-U P-U-D3-p6
	Relaciones institucionales (órgano rector del centro)	
Clientes (estudiantes)	RELACIÓN CON ESTUDIANTES	
	Matriculación	SGIC-U P-U-D5-p2
	Acogida a nuevos estudiantes	SGIC-U P-U-D3-p1
	Comunicación con estudiantes	SGIC-U P-U-D3-p1 y P-U-D7
	participación de estudiantes	SGIC-U P-U-D6-p3 y P-U-D3-p7
	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
	Realización de Tutorías	A-1.2
	Realización de prácticas	SGIC-U P-U-D3-p6
	Pruebas presenciales	SGIC-U P-U-D3
	ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL	
	Orientación Académica y profesional	SGIC-U P-U-D3-p2
	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	
	Actividades de extensión universitaria	A-1.4
Conocimiento, gestión y tecnología	ORGANIZACIÓN DOCENTE	
	Organización docente	
	ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	
	Documentación del sistema de calidad	A-1.0
	protección de datos personales	
	Revisión y mejora del sistema de calidad	A-1.0
	Conocimiento e innovación	
	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	SGIC-U P-U-D5-p2-5
	Tecnología	A-1.4

Procesos		Referencia AUDIT y SGIC-U
Recursos materiales	RECURSOS GENERALES	SGIC-U P-U-D5-p1
	Compras	A-1.4
	Gestión presupuestaria	A-1.4
	Mantenimiento, equipos e instalaciones	A-1.4
	RECURSOS ACADÉMICOS	
	Biblioteca	A-1.4 SGIC-U P-U-D5-p2-3
Personas	INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN	SGIC-U P-U-D4
	política de personal	A-1.3 SGIC-U P-U-D4-p1
	Organización de tareas	
	Selección y contratación	A-1.0 SGIC-U P-U-D4-p2
	Acogida del personal	A-1.0 SGIC-U P-U-D4-p2
	Salud laboral	
	IMPLICACIÓN DEL PERSONAL	
	participación	SGIC-U P-U-D6-p3 y P-U-D3-p7
	Comunicación	SGIC-U P-U-D6-p3 y P-U-D3-p7
	Reconocimiento	SGIC-U P-U-D4-p3
	DESARROLLO PROFESIONAL	
	formación	SGIC-U P-U-D4-p4
	Desempeño	A-1.4

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

La Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela" es la entidad acreditada por ANECA para la certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión implantado en los centros.

El proceso de certificación se realizará mediante una auditoría externa¹.

Si al final de la misma, el Comité de Certificación determina que el sistema implantado en el centro es conforme a los requisitos especificados en la guía, la Cátedra de Calidad emitirá un certificado de calidad para el Centro Asociado.

El alcance de certificación del sistema podrá ser elegido por el Centro Asociado (Centro, centro y aulas). En cualquiera de los casos el Centro Asociado deberá evidenciar los soportes documentales de todas las sedes incluidas en el alcance. La auditoría funcional se realizará por muestreo cubriendo el alcance completo del sistema.

El sistema plantea cuatro niveles de certificación:

- **Implantación:** Este nivel implica la aplicación en el centro de los procesos en la gestión de un Centro Asociado, e incluye la publicación de la Carta de Servicios del Centro y de una buena práctica de gestión, la realización de una autoevaluación y de un plan de mejora del propio sistema de gestión.
- **Consolidación:** conlleva, además de lo anterior, la realización de un programa de auditorías internas de los procesos, así como el control, revisión y mejora de algunos procesos clave en la gestión del Centro.
- **Avanzado con Responsabilidad Social Universitaria:** incluye, además de lo anterior, la incorporación de un programa de Responsabilidad Social Universitaria en el Centro Asociado.
- **Excelente:** además de lo anterior contempla, fundamentalmente, el desarrollo de planes estratégicos y operativos, el perfeccionamiento de todos los procesos clave y el desarrollo de procesos relacionados con la innovación en el Centro Asociado.

La certificación tendrá una validez de 3 años, con **auditorías de mantenimiento anuales** en donde se revisará:

- Eficacia y adecuado mantenimiento de los procesos básicos del Sistema de Calidad en la Gestión (identificados en el mapa de procesos tipo)
- Implantación y eficacia de Acciones Correctoras de las posibles deficiencias detectadas en la auditoría.
- Implantación de áreas de mejora.
- Cambios relevantes en procedimiento y/o recursos.
- Respeto de las obligaciones resultantes de la certificación, (uso adecuado de la marca de certificación)

¹ En la auditoría de certificación se revisan los procesos clave: Asociados a Factores críticos genéricos de los centros, normativos y dinamizadores.

APÉNDICE 1 GLOSARIO DE SIGLAS Y CONCEPTOS

GLOSARIO DE SIGLAS

Siglas	Descripción
A	Contenidos con referencia a Audit de ANECA
Audit	norma de ANECA sobre calidad en la gestión de universidades
AVIP	Herramienta docente Audito-Visual sobre tecnología IP.
EFQM	Fundación Europea para la Excelencia en la Gestión
EVAM	Sistema de evaluación, aprendizaje y mejora en la administración pública
FIT	Formación Inicial de profesores tutores
ISO	norma internacional de calidad en la gestión
MVG	manual virtual de gestión de Centros Asociados
PAS	personal de administración y servicios
PAT	plan de acción tutorial
PAD	Plan académico docente
ROFCA	Reglamento de organización y funcionamiento del Centro Asociado
RSU	Responsabilidad social universitaria
SGIC	Sistema de garantía interna de calidad de la UNED
SGICG-CA	Sistema de garantía interna de calidad en la gestión de Centros Asociados
UNED	Universidad nacional de Educación a Distancia

GLOSARIO DE CONCEPTOS

Concepto	Descripción
Acción correctora	Es una acción que pretende evitar que ocurra, en el futuro, una No Conformidad que ya ha sucedido, interviniendo sobre las causas que la originaron.
Acción preventiva	acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) potencial u otra situación potencial no deseable
Alianzas estratégicas	Fórmulas de cooperación empresarial, por las que dos o más empresas acuerdan voluntariamente compartir algún recurso para desarrollar una estrategia que redunde en ventajas competitivas para los miembros de la alianza.
Auditoría del Sistema de Garantía de Calidad	Metodología de trabajo que sirve para comprobar, de manera objetiva, si las disposiciones establecidas por la organización en relación con la gestión de la calidad se cumplen, y si resultan eficaces para alcanzar los objetivos previstos.
Autoevaluación	Evaluación interna del sistema de gestión que toma como referencia un modelo de excelencia (ej, EFQM). Partiendo de los resultados estratégicos a alcanzar, se identifican las mejoras necesarias en los procesos, para facilitar su consecución añadiendo valor competitivo a la organización.
Buenas Prácticas	Son técnicas o métodos relativos a cualquiera de los procesos de una organización que,

Concepto	Descripción
	aplicados de 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.
Carta de servicios	Documentos que constituyen un instrumento por medio del cual las organizaciones informan a los usuarios y clientes sobre los servicios que prestan y los compromisos de calidad que adquieren en su prestación.
Cliente	Receptor de los productos o servicios de la organización (Modelo EFQM de Excelencia).
Competencias	Conductas observables y medibles, generadas por conocimientos, aptitudes y habilidades necesarias para realiza un trabajo.
Cuadro de mando integral	Conjunto de indicadores orientados a dotar a las organizaciones de las métricas (valores numéricos) para medir su éxito.
Directriz	Es una forma de expresar la secuencia de acciones de un proceso. Suele tener tres características: <ul style="list-style-type: none"> • Incluye el ciclo REDER completo • Permite variar el orden de la secuencia en cada Organización, aunque su expresión original orienta sobre la lógica secuencial • Se complementa con otros aspectos del proceso como su ficha de contextualización, tabla de indicadores, buenas prácticas, enlaces a fuentes de conocimiento y textos complementarios.
Documento	Información y su medio de soporte (ISO 9000).
Equipo de mejora	Pequeño número de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso, utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización.
Estrategia	Plan a alto nivel que describe las tácticas a utilizar para que la organización haga realidad su misión y visión (Modelo EFQM de Excelencia).
Estructura Documental	Jerarquía de documentos que forman parte del sistema de gestión de la calidad. <ul style="list-style-type: none"> • Política, misión, visión y valores. • Mapa de procesos. • Procesos. • Documentación UNED • Documentación interna • Documentación externa (normativa de aplicación) • Registros.
Evaluación de riesgos	La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el Centro esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.
Evidencia objetiva	“Información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones en las que basa su opinión”. (Ref. NIA 500). Debe ser objetiva y, para ello, “su veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otro medio” (Ref. ISO 8402) La naturaleza de la evidencia está constituida por la información recogida por el auditor, que es susceptible de ser verificada, y que tiene relación con los criterios requeridos para dar conformidad al Sistema de Gestión auditado.

Concepto	Descripción
Factores críticos de éxito	Número limitado (generalmente entre 3 y 8) de características, condiciones o variables, que inciden directamente sobre la eficacia, eficiencia y viabilidad de una organización, programa o proyecto (Modelo EFQM de Excelencia 2010).
Gestión del cambio	Enfoque que apoya el logro de los objetivos estratégicos por el que los cambios de una organización o sistema se implantan de manera controlada siguiendo un esquema o unos procesos predefinidos. la gestión del cambio permite la transición entre la situación o estado actual de la organización y la deseada (Modelo EFQM de Excelencia 2010).
Gestión por Procesos	Estilo o esquema organizativo basado en la identificación, sistematización, control y gestión de procesos transversales y multi-departamentales orientados al cliente.
Grupos de interés	Persona, grupo u organización que tiene un interés directo o indirecto en la organización porque puede afectar a la organización o ser afectado por ella (Modelo EFQM de Excelencia 2010). Dentro de los grupos de interés destacan los clientes externos, personas u organizaciones que reciben, financian y/o se benefician de los servicios y/o productos del Centro Asociado.
Indicadores	Datos o conjunto de datos relevantes que ayudan a medir objetivamente la evolución de actividades y resultados (rendimiento y/o percepción) de cualquier tipo de organización.
Inspección reglamentaria	Actividad por la que se examinan diseños, productos, instalaciones, procesos productivos y servicios para verificar el cumplimiento de los requisitos que le sean de aplicación.
Líderes	Personas que coordinan y equilibran los intereses y actividades de todos aquellos que tienen interés legítimo en la organización (Modelo EFQM de Excelencia 2010).
Mantenimiento correctivo	Mantenimiento orientado a reparar o poner en condiciones de funcionamiento aquellos equipos/ instalaciones que dejaron de funcionar o están dañados
Mantenimiento preventivo	Conjunto de intervenciones realizadas de forma periódica en un equipo o instalación, con la finalidad de optimizar su funcionamiento y evitar paradas imprevistas.
Mantenimiento técnico-legal	Conjunto de actividades preventivas y correctivas necesarias para dar cumplimiento a las especificaciones establecidas por Reglamentos o Normas de obligado cumplimiento.
Mapa estratégico	Herramienta que permite una descripción gráfica de la estrategia.
Medición del Desempeño	Técnica o procedimiento que pretende apreciar de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados en una Organización.
Misión	Declaración que describe el objeto principal o razón de ser de la organización, confirmada por sus grupos de interés. (Modelo EFQM de excelencia 2010)
Modelo	Es un sistema que se utiliza como marco de referencia con la intención de que sirva para aplicar sus propuestas
No conformidad	<p>Incumplimiento total o sistemático de algún requisito de la norma o sistema de calidad que se toma como referencia, de la legislación aplicable al producto o servicio u otro requisito que la Organización suscriba formalmente.</p> <p>Si se desea discriminar la importancia de la No Conformidad en relación al Sistema de Gestión auditado, se pueden tener en cuenta tres aspectos, como son su alcance, efecto y consecuencias previsibles. Esta valoración puede ayudar a clasificar las No conformidades identificadas como NC mayores o NC menores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Conformidad Mayor: <ul style="list-style-type: none"> a) Alcance: el incumplimiento afecta, de forma clara y/o sistemática, a uno o más requisitos de la norma, sistema o directriz de referencia. b) Efecto: puede poner en riesgo la calidad del producto o servicio c) Consecuencia: puede influir en el logro de resultados planificados • No Conformidad Menor: <ul style="list-style-type: none"> a) Alcance: el incumplimiento afecta, de forma parcial y/o puntual, a un requisito de la

Concepto	Descripción										
	<p>norma, sistema o directriz de referencia.</p> <p>b) Efecto: no pone en riesgo significativo la calidad del producto o servicio</p> <p>c) Consecuencia: tiene una influencia limitada en el logro de resultados planificado</p>										
Objetivo	<p>Enunciados cuantitativos de expectativas futuras.</p> <p>Deben cumplir con cinco características (SMART):</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Specific</td> <td>(Específicos)</td> </tr> <tr> <td>Measurables</td> <td>(Cuantificables)</td> </tr> <tr> <td>Achievable</td> <td>(Conseguidos)</td> </tr> <tr> <td>Realistic</td> <td>(Realistas)</td> </tr> <tr> <td>Time Bound</td> <td>(Periódicos)</td> </tr> </table>	Specific	(Específicos)	Measurables	(Cuantificables)	Achievable	(Conseguidos)	Realistic	(Realistas)	Time Bound	(Periódicos)
Specific	(Específicos)										
Measurables	(Cuantificables)										
Achievable	(Conseguidos)										
Realistic	(Realistas)										
Time Bound	(Periódicos)										
Participación de los estudiantes	<p>Conjunto de procedimientos, actividades y recursos que hacen posible la implicación de los estudiantes en el gobierno de la Universidad contribuyendo al carácter democrático de la misma y a la mejora de la calidad universitaria.</p> <p>La participación en el ámbito universitario se articula en dos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación como presencia activa de los estudiantes en los órganos de gobierno y representación de la Universidad. • Participación como contribución de los estudiantes al progreso de la Universidad, en la medida en que facilitan datos que conducen al establecimiento de planes de mejora, a través de encuestas de valoración, o buzones de quejas y sugerencias. 										
Plan	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.										
Plan académico docente (PAD)	Documento que contiene la programación académica anual (tutorías, videoconferencias, prácticas, seminarios,...) en un Centro Asociado.										
Plan de acogida de estudiantes	Plan institucional destinado a informar, orientar, entrenar y hacer seguimiento del estudiante, desde que es un estudiante potencial hasta que culmina su primer año en la universidad, con especial hincapié en los primeros meses										
Plan de gestión	Concreción anual de la estrategia.										
Plan Docente (PD)	Plan elaborado por los equipos docentes de la Sede Central con respecto a cada una de sus asignaturas.										
Política de calidad	La política de la calidad es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia la satisfacción del cliente. (norma ISO 9001)										
Prácticas internas	Actividades formativas que desarrollan los estudiantes para complementar los aspectos teóricos de una determinada asignatura o materia										
Prácticas externas	<p>Actividades formativas que realizan los estudiantes con el objeto de aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica, desarrollando competencias que les preparen para el ejercicio futuro de la actividad profesional y faciliten su empleabilidad.</p> <p>Dentro de estas se incluyen dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prácticas académicas externas o prácticas profesionales que forman parte del plan de estudios (anteriormente conocidas como practicum). • prácticas extracurriculares, que los estudiantes desarrollan de forma voluntaria. 										
Proceso	Conjunto de actividades que interactúan entre sí donde la salida de una actividad se convierte en entrada de otra. Los procesos añaden valor transformando elementos de										

Concepto	Descripción
	entrada en recurso, utilizando recursos. (Modelo EFQM de excelencia).
Procesos Clave	Procesos que revisten la máxima importancia para la organización al hacer realidad y apoyar su estrategia y servir de palanca a la cadena de valor (Modelo EFQM de excelencia).
Registro	documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ISO 9000)
Sistema	Es un conjunto de elementos relacionados entre sí, orientados hacia una finalidad específica, que tiene unos límites y consume unos recursos determinados Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo para lograr un producto y/o servicio. Dentro del sistema se incluye la planificación, los recursos y los documentos necesarios.
Sistema de gestión	Esquema general de procesos, indicadores de rendimiento o de resultado, y sistemas de gestión de procesos y de mejora, que se emplea para garantizar que la organización puede llevar a cabo su misión y visión (Modelo EFQM de Excelencia).
Valores	Filosofía o principios operativos que rigen la conducta interna de una organización y su relación con el mundo exterior. Los valores aportan directrices a las personas sobre lo que es bueno o deseable y lo que no. Ejercen una influencia fundamental en el comportamiento de individuos y equipos y sirven como directrices generales en todas las situaciones (Modelo EFQM de Excelencia).
Visión	Lo que la organización trata de alcanzar en el futuro a largo plazo. Su objetivo es servir de guía clara para escoger lo que hay que hacer en la actualidad y en el futuro. Constituye junto con la misión la base de las estratégicas y políticas. (Modelo EFQM de excelencia)

Una ampliación de las definiciones aquí incluidas se encuentra disponible en la enciclopedia sobre calidad, innovación y competitividad disponible en la web de la Cátedra de Calidad “Ciudad de Tudela” <http://sugestion.quned.es/>.



APÉNDICE 2 SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN GESTIÓN DE CENTROS ASOCIADOS

El registro de autocomprobación o auditoría del SGICG- CA será utilizado a través de la plataforma qAutoevaluaciones del Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados

APÉNDICE 3 SOPORTE DOCUMENTAL Y AUTORIZACIONES DE ACCESO, COMENTARIO Y MODIFICACIÓN

SOPORTE	Ubicación	Autorización de acceso	Autorización de comentarios de cambio	Autorización de modificación (Con revisión y aprobación de Dirección y/o responsables competentes)
Original informático	Sistema Plutón de UNED - Tudela	Equipo directivo de Cátedra de Calidad de la UNED	Comité de Calidad de CCAA Equipos de mejora del SGICG-CA	Dirección y Subdirección Técnica de Cátedra de Calidad
Copia de uso informático	Manual Virtual de Gestión de CCAA	Directivos de Sede Central Responsables de procesos de Sede Central Dirección de cada Centro Asociado (y personas a las que otorguen permiso) Comité de Calidad de CCAA	Directivos de Sede Central Responsables de procesos de Sede Central Dirección de cada Centro Asociado (y personas a las que otorguen permiso) Comité de Calidad de CCAA	Dirección y Subdirección Técnica de Cátedra de Calidad

No existe distribución documental de copias en papel, por lo que la validez de uso de las copias impresas es responsabilidad de quien la realiza.



APÉNDICE 4 INFORME DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1ª	011010	Separación de la introducción a las guías del sistema de calidad del resto de requisitos.	Todos	Ruth Arrechea Enériz (Técnica de la Cátedra de Calidad)	Jose Miguel Laco (Subdirector UNED Tudela) Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)

Edición 7º V.1



Noviembre 2014

PROCESOS DE UN CENTRO ASOCIADO	4
1 DIRECCIÓN	6
1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO	6
1.1.1 ESTRATEGIA	6
1.1.2 PLAN DE GESTIÓN	8
1.1.3 LIDERAZGO	9
1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA	11
1.2.1 IMAGEN Y DIFUSIÓN EXTERNA	11
1.2.2 ALIANZAS Y COLABORACIONES	13
1.2.3 RELACIONES INSTITUCIONALES	14
2 CLIENTES	15
2.1 RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES	15
2.1.1 MATRICULACIÓN	15
2.1.2 ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES	16
2.1.3 COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	17
2.1.4 PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES	19
2.2 ENSEÑANZA APRENDIZAJE	20
2.2.1 REALIZACIÓN DE TUTORÍAS	21
2.2.2 REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS	22
2.2.3 PRUEBAS PRESENCIALES	23
2.3 ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL	25
2.3.1 ORIENTACION ACADEMICA Y PROFESIONAL	25
2.4 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	26
2.4.1 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL CENTRO ASOCIADO	26
3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	28
3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE	28
3.1.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE	28
3.2 ESTRUCTURA Y ANALISIS DE CALIDAD	29
3.2.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN	30
3.2.2 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	32
3.2.3 REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD	33
3.2.4 CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	35
3.3 TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	36
3.3.1 TECNOLOGÍA	36

4	PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES.....	38
4.1	RECURSOS GENERALES	38
4.1.1	COMPRAS.....	38
4.1.2	GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	39
4.1.3	MANTENIMIENTO, EQUIPOS E INSTALACIONES	40
4.2	RECURSOS ACADÉMICOS	42
4.2.1	BIBLIOTECA	42
5	PERSONAS.....	44
5.1	INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN.....	44
5.1.1	POLITICA DE PERSONAL	44
5.1.2	ORGANIZACIÓN DE TAREAS.....	45
5.1.3	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.....	46
5.1.4	ACOGIDA DEL PERSONAL.....	47
5.1.5	SALUD LABORAL	48
5.2	IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS.....	49
5.2.1	PARTICIPACIÓN.....	49
5.2.2	COMUNICACIÓN.....	51
5.2.3	RECONOCIMIENTO	52
5.3	DESARROLLO PROFESIONAL.....	52
5.3.1	FORMACIÓN.....	52
5.3.2	DESEMPEÑO	54
APENDICE 2	INFORME DE MODIFICACIONES	56

PROCESOS DE UN CENTRO ASOCIADO

Se incluye a continuación un mapa de procesos tipo de un Centro Asociado que dispone de un Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (nivel Implantación).

Los **procesos clave** del sistema de gestión de la calidad aparecen en color azul, dentro de los mismos, los **procesos básicos** del sistema, a revisar en la auditoría de mantenimiento, aparecen subrayados.

Los procesos que aparecen en el mapa y no están descritos en la Guía del nivel que corresponda no son de aplicación en el nivel del sistema escalable del SGICG descrito o no existen en todos los centros (Ejemplo gestión de la información, investigación, librería,...).

DIRECCIÓN

Planificación y liderazgo

Difusión y relación externa

ESTRATEGIA

PLAN DE GESTIÓN

LIDERAZGO

RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

IMAGEN Y DIFUSION EXTERNA

ALIANZAS Y COLABORACIONES

RELACIONES INSTITUCIONALES

CLIENTES

Relación con estudiantes

MATRÍCULACIÓN

ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES

COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES

PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

Enseñanza aprendizaje

REALIZACIÓN TUTORÍAS

REALIZACIÓN PRÁCTICAS

PRUEBAS PRESENCIALES

ACTIVIDADES DE APOYO APRENDIZAJE

PUBLICACIONES

INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN

ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL

EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Organización docente

CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA

Estructura y Análisis de Calidad

Tecnología información y comunicación

ORGANIZACIÓN DOCENTE

DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE CALIDAD

REVISIÓN Y MEJORA SISTEMA DE CALIDAD

PROTECCIÓN DE DATOS

CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

TECNOLOGÍA

RECURSOS MATERIALES

Recursos Generales

Recursos Académicos

COMPRAS

GESTIÓN PRESUPUESTARIA

MANTENIMIENTO EQUIPOS E INSTALACIONES

BIBLIOTECA

LIBRERÍA Y MATERIAL DOCENTE

PERSONAS

Incorporación y organización

Implicación de personas

Desarrollo profesional

POLÍTICA DE PERSONAL

ORGANIZACIÓN DE TAREAS

PARTICIPACIÓN

DESEMPEÑO

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

ACOGIDA DE PERSONAL

SALUD LABORAL

RECONOCIMIENTO

FORMACIÓN

COMUNICACIÓN

1 DIRECCIÓN

1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO

Es importante que el Centro Asociado establezca anualmente, objetivos y acciones que le permitan adaptarse a las nuevas demandas de la sociedad y desarrollar su Misión educativa de manera eficiente y satisfactoria para todas las partes implicadas (estudiantes, profesores/as, personal, Sede Central, Patronato, sociedad, etc...).

El Centro debe tener procesos de:

- Estrategia
- Plan de Gestión
- Liderazgo,

Estos procesos deben ser aprobados por la Dirección e implementados.

1.1.1 ESTRATEGIA

a) Planteamiento

La Misión permanente del Centro, los Valores compartidos por las personas, la Política de Calidad y la Visión de futuro deben estar definidos y alineados con las propuestas de la UNED para los centros.

Desde la Sede Central se busca que los Centros Asociados estén alineados con un mismo enfoque estratégico, por lo que se ha desarrollado un marco de referencia, que cada Centro podrá ampliar mediante otras vías que aumenten su valor en la sociedad.

La Misión, Visión y Valores se despliegan a través de la estrategia y el plan anual de gestión. En este despliegue debe tenerse en cuenta, además, las expectativas de los grupos de interés.

El Centro debe tener definido su compromiso con la calidad y la mejora continua, plasmada en su Política de Calidad.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Grupos de interés	<p>El Centro Asociado debe tener identificados los grupos de interés y sus necesidades y expectativas.</p> <p>Esta información puede extraerse a través de diferentes instrumentos como, por ejemplo, encuestas de satisfacción, financiaciones específicas, demandas de formación, etc.</p> <p>Las necesidades y expectativas de los grupos de interés deben ser tenidas en cuenta en la definición de la estrategia del Centro.</p>
Misión	<p>El Centro Asociado debe tener definida su misión.</p> <p>La misión define a que se dedica el Centro Asociado, y por lo tanto debe de estar en línea con la Sede Central.</p> <p>El Comité de Calidad de la UNED y el Vicerrectorado de Centros Asociados ha definido una misión común para todos los Centros Asociados. Esta misión</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
	<p>puede ampliarse por el Centro, pero no reducirse en su definición.</p> <p>La Misión debe hacerse pública, como mínimo, a través de la página web y en la carta de servicios. Pueden utilizarse otros medios para su difusión, como folletos informativos, carteles..</p>
Valores	<p>El Centro Asociado debe tener definidos los valores que describen el comportamiento deseable de las personas de la organización.</p> <p>El Comité de Calidad de la UNED ha definido un mínimo de valores comunes, que el Centro debe asumir como propios, pudiendo ampliarlos pero no reducirlos.</p> <p>Sería recomendable, tener estos valores, especialmente en cuenta en procesos concretos, como la selección de las personas, valoración del desempeño o reconocimiento profesional.</p> <p>Los Valores deben hacerse públicos, como mínimo, a través de la página web; pudiendo utilizarse otros medios de difusión, como la folletos informativos, carteles,....</p>
Mapa Estratégico y visión	<p>El Centro Asociado debe tener definida su estrategia dentro del marco de referencia establecido por la UNED.</p> <p>La misión, visión y los valores del centro se despliegan en la estrategia.</p> <p>La Estrategia es el conjunto de objetivos y acciones planificadas que la Dirección del Centro decide llevar a cabo, para un periodo de tiempo mayor de un curso académico, con el fin de lograr hacer realidad su Misión y su Visión de futuro.</p> <p>El mapa estratégico definido por la Sede Central de la UNED correlaciona las líneas estratégicas, bajo cuatro perspectivas de resultados (clave, clientes, procesos y personas).</p> <p>El Centro Asociado podrá ampliar este mapa estratégico con aquellos elementos que considere relevantes para desarrollar su Misión y Visión.</p> <p>La estrategia se debe comunicar a las partes implicadas para lograr su consecución.</p>
Cuadro de Mando de Indicadores (CMI)	<p>El Vicerrectorado de Centros Asociados ha establecido un sistema común de resultados en línea con el mapa estratégico de los Centros.</p> <p>El centro debe conocer y manejar este cuadro de mando de indicadores disponible en la plataforma qUNED.</p> <p>Además, sería aconsejable la gestión de estos indicadores estratégicos, mediante la fijación de objetivos y su despliegue en el Plan de Gestión Anual.</p>
Política de Calidad	<p>El Centro Asociado debe definir una política de Calidad, en sintonía con la declaración general de la UNED.</p> <p>La política de Calidad debe recoger la evidencia del compromiso de la Dirección con el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua.</p> <p>La política de Calidad debe ser publicada, como mínimo, en la página web del Centro; pudiendo utilizar además otros medios para su difusión, como folletos informativos, carteles....</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Fichas de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación de gestión no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Pero como referencia, el planteamiento de la Misión. Visión, Valores, Estrategia y Política de Calidad se revisarán, al menos, cuando lo proponga la UNED, y como mínimo cada 3 años.

La aplicación de los valores se puede revisar en las evaluaciones de desempeño de las personas.

d) Indicadores de medición

En este nivel implantación, no es necesaria la definición de los indicadores en este proceso.

1.1.2 PLAN DE GESTIÓN

a) Planteamiento

El centro debe definir un plan de gestión anual que le permita alcanzar los objetivos estratégicos mediante la involucración de todas las personas de la organización.

El plan de gestión anual es la concreción de la estrategia del centro para un periodo anual, y en consecuencia, debe ser coherente con su Misión y Visión. En su definición, el centro, debe tener en cuenta los resultados internos y las expectativas externas de las partes interesadas.

Puede aplicarse la directriz propuesta por la UNED o adaptarla con ideas específicas del Centro.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de CCAA (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz del proceso Plan de Gestión	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz del Plan de Gestión.</p> <p>Esta directriz debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. • Consideración de la Estrategia. • Identificación de resultados internos (Capacidades, recursos y resultados anteriores). • Definición del plan de gestión anual • Aprobación del plan de gestión anual por el máximo órgano de decisión del Centro. • Comunicación del plan de gestión anual a las partes implicadas para lograr la consecución de los objetivos. • Seguimiento de objetivos del Plan de Gestión Anual.
Plan de Gestión anual	<p>El Centro debe tener definido e implantado un plan de gestión anual en donde se despliegue la estrategia del Centro.</p> <p>Debe incluir, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • objetivos cuantificables y medibles que permitan un seguimiento continuado en el tiempo. Sería aconsejable que estos objetivos estuviesen alineados con la estrategia definida en el Cuadro de Mando de Indicadores del Centro. • planificación de acciones para el cumplimiento de los objetivos,

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • responsables y • plazos de ejecución de las acciones. <p>Sería aconsejable (no obligatorio) la definición de los recursos asignados a la realización de las acciones.</p> <p>Se debe realizar un seguimiento de los resultados obtenidos y la eficacia de las acciones implementadas.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Fichas de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global y ajuste de acciones y resultados podrá hacerse con una periodicidad mínima semestral, para que se puedan identificar desviaciones y dé tiempo a corregirlas, aunque cada indicador tenga su propio ritmo de revisión (ej. absentismo tutorial mensual, presupuesto económico trimestral, satisfacción de estudiantes anual, etc.).

La revisión del planteamiento se podrá realizar, anualmente coincidiendo con la asignación presupuestaria.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de éxito del Plan de Gestión anual, conocimiento del PAS o tutores/as de los objetivos del Centro.

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.1.3 LIDERAZGO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de desarrollo de liderazgo formal de los responsables directivos del Centro así como de los coordinadores/as de sus principales líneas y/o proyectos estratégicos.

Este proceso incluirá, al menos, su identificación, capacitación, evaluación y mejora de sus competencias.

La gestión del liderazgo debe estar descrita en un documento que incluya los pasos a seguir por la Dirección del centro para desarrollar sus competencias en las diversas facetas del liderazgo como:

- Desarrollo de la cultura del Centro
- Involucración en el sistema de gestión
- Relación con las partes implicadas en el Centro

- Información y apoyo a las personas
- Aportación a la innovación y cambio.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de CCAA (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz del proceso Liderazgo	<p>El centro debe tener documentada e implantada una directriz que permita desarrollar la sintonía y las competencias de los líderes para impulsar y guiar a las personas hacia las metas establecidas en el Centro Asociado.</p> <p>La directriz debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los líderes formales. • Definición de estándares de liderazgo. • Evaluación de los líderes. • Establecimiento de objetivos de liderazgo • Planes de mejora. • Valoración de cumplimiento de acciones y resultados.
Plan de evaluación y mejora de liderazgo	<p>El centro debe tener realizada la evaluación y mejora de sus líderes, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los líderes y las competencias. • Diagnóstico de las competencias de los líderes con respecto a un estándar. • Objetivos. • Propuestas de mejora alineadas con su plan de evaluación y la estrategia del centro. • Responsables. • Fechas de realización. • Seguimiento de la realización de las acciones y objetivos.
Actas de reuniones del equipo directivo	<p>Los líderes del Centro deben participar en la supervisión, revisión e impulso del sistema de gestión del centro, a través de la participación en sus órganos de gobierno (como ejemplo patronato, consejo de centro,...)</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global y ajuste de acciones y resultados debe hacerse con una periodicidad mínima semestral, aunque los distintos objetivos pueden tener su propio ritmo. En todo caso es importante sincronizarla con el Plan de Gestión anual ya que los líderes deben impulsar los cambios. La revisión del diseño del sistema de liderazgo se realizará, al menos cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % líderes con estándares adecuados de liderazgo, % líderes con objetivos del Plan de Mejora cumplidos, % líderes satisfechos con el apoyo de Dirección...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA

Dado que los Centros Asociados tienen recursos limitados y que la sociedad actual tiene acceso a mucha información es importante cuidar la imagen institucional, la difusión de su oferta académica, las relaciones institucionales y la colaboración con entidades que aporten valor al Centro Asociado.

El Centro debe definir y documentar el proceso relacionado con la Imagen y difusión externa; asimismo debe gestionar los convenios de colaboración y/o alianzas con otras organizaciones y realizar la aprobación y seguimiento de los acuerdos por el Órgano Rector.

1.2.1 IMAGEN Y DIFUSIÓN EXTERNA

a) Planteamiento

El Centro debe tener definir las actividades necesarias de difusión de información para posicionarse en el entorno y difundir sus actividades.

Dentro del proceso de Imagen y Difusión Externa, estas actividades se materializan en un Plan de Difusión, que consta de acciones sistemáticas que se repiten cada año, relacionadas con la difusión local de información sobre la UNED, el Centro Asociado y sus servicios.

Esta información puede difundirse a través de diferentes medios:

- Presenciales a través de Jornadas de Puertas Abiertas,
- Audiovisuales a través de programación de radio y televisión local.
- Información en la Web.
- Folletos informativos de la UNED y del Centro.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de difusión	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que permita la información de todas las actividades organizadas desde el Centro Asociado.</p> <p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición del plan de difusión externa. • Desarrollo de las acciones. • Sería recomendable la valoración de la eficacia de la información. <p>Además debe mantener canales de información abiertos en cualquier momento del año y, más fácilmente, en fechas anteriores al periodo de matriculación.</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema y/o plan de difusión	<p>El centro debe tener definido e implantado un sistema y/o plan de difusión que recogerá la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones a desarrollar. • Destinatarios: población en general, estudiantes actuales,... • Medios a emplear. • Responsables. • Cronograma. <p>Este plan de difusión debe incluir las acciones generales desarrolladas por el Centro para dar a conocer la UNED, el Centro y sus servicios; y además, concretar todo el lanzamiento del nuevo curso académico mediante acciones concentradas en el periodo de admisión y matriculación.</p>
Imagen corporativa alineada con UNED	<p>Todas las acciones de difusión desarrolladas deben estar enmarcadas dentro de la UNED, buscando una imagen común a todos los Centros.</p> <p>El Centro Asociado debe mantener el logotipo, letra, color, y demás elementos de imagen corporativa de la UNED, en todos los documentos publicitarios y oficiales.</p>
Publicidad de la oferta académica	<p>El Centro Asociado debe realizar publicidad de la oferta académica y de la UNED en general, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folletos, • Notas de prensa, • Difusión en medios locales, • publicidad e imágenes de la jornada de puertas abiertas,... <p>Estas acciones deben desarrollarse dentro del plan de difusión anterior.</p>
Web del Centro Asociado	<p>El Centro Asociado debe mantener actualizada una Web que integre toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general.</p> <p>Esta web debe mantener la imagen corporativa de la UNED y resultar un interfaz ameno y cómodo para el usuario.</p> <p>Sería recomendable la incorporación de un mapa de la web que permita localizar la información fácilmente.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global y ajuste de actividades y resultados debe hacerse, al menos una vez, antes de su finalización. El planteamiento de la Difusión se revisará, al menos cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, impactos en medios de comunicación, gasto en publicidad,..

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.2.2 ALIANZAS Y COLABORACIONES

a) Planteamiento

El Centro debe disponer de convenios de colaboración con entidades del entorno que aporten un marco legal para la realización de las prácticas académicas u otros servicios.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión de colaboraciones	<p>El centro debe tener documentada e implantada la directriz de gestión de convenios de colaboración en función de las expectativas y necesidades de los clientes.</p> <p>La directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades del Centro. • Análisis de las entidades externas que puedan cubrir esta necesidad. • Establecimiento de acuerdos y formalización en convenios. • Seguimiento de las actividades de colaboración. • Sería recomendable la valoración de la satisfacción y la eficacia del convenio.
Convenio de colaboración y/o registro de convenios	<p>El centro debe disponer de documentos en los que quede reflejada de manera formal cualquier tipo de colaboración (convenios de colaboración educativa, contrato programa,...).</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión de la vigencia y validez de los convenios estará determinada en su contenido. Los modelos de convenio tipo se revisarán, al menos, cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de acuerdos de colaboración,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.2.3 RELACIONES INSTITUCIONALES

a) Planteamiento

Las relaciones con el Órgano Rector son específicas en cada Centro y suelen venir determinadas en sus estatutos.

El centro debe tener definida la planificación de las reuniones, comunicación y acuerdos con el Órgano Rector y seguimiento de los mismos.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Estatutos del Centro Asociado	El centro debe tener definidos y aprobados los estatutos que definan las disposiciones y el funcionamiento de la organización.
Directriz de reuniones del Órgano Rector del Centro	El Centro debe tener documentada e implantada una directriz para la participación del Órgano Rector en la gestión del Centro. La directriz de reuniones del Órgano Rector debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Comunicación con el Órgano rector. • Organización y celebración de reuniones. • Seguimiento de acuerdos adoptados.
Acuerdos del Órgano Rector	El Centro debe realizar actas de las reuniones con el órgano rector, donde se recoja la comunicación, los acuerdos adoptados y el seguimiento de los mismos.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión de las relaciones con el Órgano Rector será determinada por él mismo.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de reuniones del Órgano Rector,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2 CLIENTES

2.1 RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

La vinculación del Centro con los estudiantes se formaliza a través de la matrícula y genera un flujo de información continua en ambas direcciones durante todo el curso académico.

El Centro debe definir y documentar los procesos relacionados con la comunicación, matriculación, acogida y participación de los estudiantes.

El Centro Asociado debe informar, orientar, preparar, y hacer seguimiento del estudiante, desde que es un estudiante potencial, hasta que culmina su primer año en la universidad, con especial hincapié en los primeros meses, a través de tres tipos de acciones:

- Información y orientación.
- Formación y preparación del estudiante para la educación superior a distancia.
- Seguimiento del estudiante durante su primer año, especialmente en el caso de presentar dificultades.

Posteriormente a lo largo de todos los cursos académicos el Centro Asociado debe establecer un plan de comunicación con los estudiantes.

De este plan de comunicación se debe realizar un seguimiento constante permitiendo la retroalimentación a través de canales de participación como pueden ser las encuestas de satisfacción o los buzones de quejas y sugerencias.

Se debe, por tanto, facilitar los canales de comunicación con el estudiante y permitir su participación en la Comunidad Educativa, permitiendo la mejora continua del sistema.

2.1.1 MATRICULACIÓN

a) Planteamiento

Desde el Centro Asociado se debe proporcionar todo el apoyo administrativo necesario para una realización óptima del proceso de matrícula.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de preinscripción y matriculación de enseñanzas regladas y no regladas impartidas por la UNED (ej. Curso de Acceso, CUID, Tercer Ciclo,..). Este proceso se realiza on line y está integrado en la dinámica administrativa de la UNED.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Aplicación web de matrícula	El Centro Asociado debe utilizar el sistema de matriculación on-line, integrado en la dinámica administrativa de la UNED; y dar todo el apoyo administrativo y técnico a los estudiantes, facilitando toda la documentación asociada y PCs para la realización de la misma.
Sistema de ayuda o tutelaje para la matriculación web en el propio Centro Asociado	El Centro debe dar todo el apoyo administrativo y técnico a los estudiantes, facilitando toda la documentación asociada y tecnología para la realización de la misma. Debe tener establecida e implantada la metodología y documentos (digital o

SOPORTES	ACLARACIONES
	<p>papel) utilizados para realizar el tutelaje en el proceso de matriculación de los estudiantes.</p> <p>Ejemplos de estas acciones puede ser el habilitar ordenadores o aumentar el personal en los periodos de matriculación.</p>
Plantilla de orientación para la matrícula	El Centro Asociado debe asesorar en la matrícula a los estudiantes mediante la metodología definida por la UNED y/o mediante herramientas desarrolladas/adaptadas por el propio Centro Asociado.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. El planteamiento se revisará en la propia UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % matrículas discapacidad, % variación de créditos matriculados en enseñanzas oficiales,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.1.2 ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES

a) Planteamiento:

El Centro debe dar la bienvenida a los nuevos estudiantes y facilitarles información y formación inicial necesaria para su adaptación a la UNED.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de acogida a los nuevos estudiantes. Este proceso incluirá las acciones sistemáticas que se realizan cada año para que los estudiantes de nueva incorporación dispongan de información detallada y orientación sobre el funcionamiento y las actividades del Centro. Incluye acciones de difusión, jornada inicial y orientación post matrícula.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de acogida a nuevos estudiantes	El Centro debe tener definida e implantada la metodología y documentos (digital o papel) empleados para la acogida a nuevos estudiantes.
Información inicial facilitada al estudiante	<p>El Centro debe facilitar a los estudiantes, información sobre la UNED y/o guías de orientación para el uso de los recursos y el desarrollo del aprendizaje autorregulado.</p> <p>Se puede disponer de esta información en la página web de la UNED, o puede ser generada por el propio Centro, como por ejemplo una carta de</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
	presentación.
Jornada de bienvenida y presentación a nuevos estudiantes	<p>El Centro Asociado debe realizar un acto para dar la bienvenida a los estudiantes e informarle de los servicios que tienen a su disposición para el curso.</p> <p>El Centro Asociado podrá acreditar la realización de esta jornada mediante la convocatoria, publicidad o noticias realizadas en la celebración de la misma.</p>
Cursos de acogida	<p>El Centro Asociado debe facilitar a los estudiantes cursos de acogida, que requieren, además de la asistencia presencial, la realización de actividades, seguimiento tutorial y evaluación.</p> <p>Estos cursos podrán contemplar tres áreas básicas fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos sobre la metodología de la UNED, el entrenamiento de estrategias de aprendizaje autónomo y autorregulado y el desarrollo, en general, de competencias genéricas para el estudio superior a distancia. • Cursos de nivelación o cursos o. • Cursos sobre desarrollo de competencias instrumentales de apoyo al estudio como son las habilidades en el uso de las TIC, en el manejo de la información o de organización y planificación.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. La revisión de planteamiento la realizará la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % cumplimiento del Plan de Acogida, % de estudiantes satisfechos con acogida, folletos editados, visitas a página web, participantes en actividades de acogida, acciones de difusión en los medios, nº y tipo de consultas, jornadas o cursos realizados...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.1.3 COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES

a) Planteamiento

El Centro Asociado debe definir y aplicar un Plan de Información al estudiante que permita un intercambio de información para que este pueda realizar adecuadamente sus actividades académicas.

La comunicación con los estudiantes puede abarcar diversos aspectos como:

- Información de actividades académicas (ej. tutorías, cambios, cursos, pruebas presenciales...)
- Orientación en dudas y tramitaciones
- Sistema escrito de canalización de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Solicitud al defensor del estudiante

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Plan de Información al estudiante	<p>El Centro debe tener definida e implantada la metodología y documentos (digital o papel) empleados para la información a los estudiantes</p> <p>Este sistema y/o plan de información al estudiante contendrá como mínimo los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos perseguidos. • Responsables. • Destinatarios. • Acciones. • Mensaje a transmitir. • Medios de comunicación: Recursos necesarios, e instrumentos cartas, convocatorias, notas internas, correos electrónicos... • Cronograma de comunicación.
Folletos informativos generales	El Centro debe disponer de folletos informativos orientados al estudiante.
Registro de entradas y salidas	<p>El centro debe tener implantado un registro de entradas y salidas que permita dejar constancia de la tramitación de documentación.</p> <p>Este registro debe recoger un listado de las entradas y salidas, con fechas, emisores y destinatarios e identificación sobre el propio documento del sello de entrada / salida con el código asignado.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento se realizará, al menos, cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de cumplimiento del Plan de Comunicación al estudiante, % de estudiantes satisfechos con Secretaría, % quejas con respuesta en plazo, nº de reclamaciones por estudiante, nº de sugerencias por estudiante,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.1.4 PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

a) Planteamiento

Se debe tener definido y aplicado el sistema de participación de los estudiantes en la dinámica del Centro.

La participación en el ámbito universitario se articula en dos ámbitos:

- Participación como presencia activa de los estudiantes en los órganos de gobierno y representación de la Universidad.
- Participación como contribución de los estudiantes al progreso de la Universidad, en la medida en que facilitan datos que conducen al establecimiento de planes de mejora, a través de encuestas de valoración, o buzones de quejas y sugerencias.

b) Soportes

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión de quejas y sugerencias	<p>El centro debe tener documentada e implantada una directriz de gestión de quejas y sugerencias.</p> <p>La Directriz de quejas y sugerencias debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de presentación de quejas y sugerencias. • Metodología y responsables de su análisis. • Establecimiento de áreas de mejora. • Comunicación a los implicados de la actuación llevada a cabo. • Sería recomendable el seguimiento de la eficacia de la medida adoptada y mejora del sistema de gestión, si procede.
Registro de sugerencias de mejora, registro de reclamaciones y registro de solicitudes	<p>El centro debe llevar un registro de las sugerencias de mejora, reclamaciones y solicitudes presentadas y la gestión realizada con las mismas.</p> <p>Debe incluir al menos los campos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de presentación. • Contenido. • Responsable. • análisis. • acción llevada a cabo. • Situación. • eficacia de la acción. • Comunicación a implicados.
Directriz de Plan de mejora de estudiantes	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz de mejora continua a través de la participación de los estudiantes en la gestión del centro.</p> <p>La Directriz de plan de mejora de estudiantes debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de participación de estudiantes.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de datos y procesamiento de los mismos. • Análisis de resultados. • Establecimiento de Plan de Mejora con los contenidos especificados en el mismo. • Canales de comunicación a implicados. • Seguimiento de las acciones, eficacia y cumplimiento de objetivos.
Encuesta de satisfacción de estudiantes con los servicios de su Centro Asociado.	El Centro debe conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados, a través de las encuestas realizadas desde la Oficina de Calidad de la UNED y/o propios.
Plan de Mejora de Estudiantes	<p>El centro debe definir e implantar un Plan de Mejora de estudiantes, fundamentado en los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios del Centro y/o del resto de información recogida a través de los canales de participación establecidos.</p> <p>Debe contener los elementos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la situación. • Definición de objetivos. • Establecimiento de indicadores. • Acciones de mejora. • Responsables. • Fechas de realización. • Sería recomendable el seguimiento de la eficacia de las acciones y objetivos.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe realizarse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % respuesta en plazo a reclamaciones, % satisfacción global con el centro asociado,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.2 ENSEÑANZA APRENDIZAJE

El Centro debe tener definidos e implantados los procesos de enseñanza aprendizaje que vienen determinados por la UNED en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Estos procesos incluirán como mínimo la realización de tutorías, prácticas, actividades de apoyo al aprendizaje y pruebas presenciales. El Centro debe asegurar que estos procesos se llevan a cabo en condiciones controladas de acuerdo con los criterios establecidos por la UNED.

Todos los servicios de enseñanza – aprendizaje incluyen:

- Especificación pública del servicio (ej. Carta de Servicio, folletos,...)
- Planificación de actividades (ej. Plan de organización docente, calendario académico,...)
- Metodología de trabajo (ej. Guía docente, soportes formativos,..)
- Sistemas de control e indicadores de rendimiento (ej. Pruebas presenciales, registros de actividades,...)
- Encuestas de satisfacción e indicadores de percepción (ej. Encuestas de satisfacción de estudiantes,..)
- Sistemas de revisión y mejora (ej. Reuniones de coordinación tutorial,...)

2.2.1 REALIZACIÓN DE TUTORÍAS

a) Planteamiento

La planificación didáctica, el calendario académico general y la elaboración de materiales docentes se llevan a cabo desde la Sede Central.

El diseño de la metodología docente se realiza en el IUED.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de realización de tutorías, alineado con las especificaciones establecidas en los programas de las asignaturas que determinan los Departamentos de la UNED.

El proceso está establecido por la UNED en el marco del EEES e incluye aspectos como:

- Planificación y preparación de las tutorías (Plan Tutorial)
- Impartición docente (presencial y telemática)
- Comunicación con los estudiantes (personal o en foros)
- Orientación (en el estudio, prácticas y afrontamiento de pruebas presenciales de la asignatura)
- Actividades de apoyo al aprendizaje (Videoconferencias, debates con profesionales,..)
- Proceso de Evaluación Continua (valoraciones de progreso en el aprendizaje)

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de tutoría docente establecido por la UNED.	El Centro debe tener implementada la metodología docente de la UNED, desarrollada por el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED). Para acreditar la aplicación del sistema de tutoría docente establecido por la UNED, el Centro Asociado puede incluir documentación manejada en el

SOPORTES	ACLARACIONES
	desarrollo de los cursos FIT.
Plan de Acción Tutorial (PAT)	Los profesores - tutores deben tener definida e implantada una planificación que sistematice la acción tutorial, adaptándola a las necesidades reales de los estudiantes y estableciendo los necesarios cauces de colaboración de los distintos agentes educativos. Este plan de acción tutorial debe contener las fechas y el programa de la asignatura.
Materiales de estudio de la UNED	El Centro Asociado debe utilizar los materiales de estudio elaborados por el equipo docente de la UNED (guías de asignatura). Estas guías recogen toda la información que necesita el estudiante (introducción a la asignatura, objetivos didácticos, conocimientos previos, descripción de materiales, orientaciones metodológicas para el estudio de la materia y, criterios de evaluación),
Uso de aulas AVIP y plataformas TIC de UNED	El Centro debe aplicar el uso de las nuevas tecnologías de la UNED a través de aulas AVIP y plataformas TIC, en línea con las guías desarrolladas por INTECCA. La acreditación del uso conforme a lo establecido por INTECCA se puede realizar a través de los manuales de uso de las aulas AVIP.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de tutoría, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento operativo debe realizarse con la periodicidad propuesta por la UNED. La revisión del planteamiento general la realizará el IUED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % carreras regladas con éxito >75%, tasa de abandono de estudios (excepto 1ª matrícula) ,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.2.2 **REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS**

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de prácticas académicas externas establecido por la UNED en el marco del EEES para las diferentes asignaturas.

El Centro designará al profesorado de esta materia, según la normativa de la UNED, de acuerdo a cada titulación y velará por su adecuado desarrollo.

Además, en el caso de disponer de COIE en el Centro deberá tener definida la metodología a seguir para la gestión de las prácticas externas extracurriculares.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de gestión de prácticas externas extracurriculares (COIE)	El Centro debe tener definida e implantada la metodología, documentos y recursos necesarios para la gestión de las prácticas externas extracurriculares. En aquellos Centros sin COIE propio, indicaran el sistema empleado para favorecer la comunicación del estudiante con el COIE de la Sede Central.
Sistema de gestión de prácticas académicas externas	El Centro debe tener definida e implantada la metodología, documentos y recursos necesarios para la gestión de las prácticas académicas externas.
Guía de Prácticas Académicas Externas	El centro debe utilizar la metodología desarrollada por la UNED, en la realización de las prácticas académicas externas. Dado que las prácticas académicas externas forman parte del plan de estudios de un determinado grado o titulación, disponen de guías en donde se desarrolla toda la información que necesita el estudiante (introducción a la asignatura, objetivos didácticos, conocimientos previos, descripción de materiales, orientaciones metodológicas para el estudio de la materia y, criterios de evaluación), el Centro debe acreditar su uso.
Seguro de cobertura para estudiantes de Prácticas Académicas Externas	El centro debe tener suscrita una póliza de seguros para los estudiantes de prácticas académicas externas. El seguro de responsabilidad civil se suscribe desde Sede Central y se facilita a los Centros Asociados.
Encuesta de Evaluación de prácticas (opcional)	Es recomendable que el Centro conozca la satisfacción de los estudiantes con las prácticas y analice los resultados y realizar un plan de mejora.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse con la periodicidad determinada en cada guía de prácticas académicas externas. La revisión del planteamiento se realizará por parte de la UNED

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes con Prácticas académicas externas, % estudiantes satisfechos con las prácticas académicas externas,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

a) Planteamiento:

La planificación y organización general, la presidencia de los tribunales de las pruebas presenciales, así como la elaboración y corrección de los exámenes, se lleva a cabo desde la Sede Central.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de realización de pruebas presenciales establecido por la UNED.

Este proceso incluirá la organización de recursos y personas, supervisión de las pruebas, resolución de problemas, seguridad y comunicación con las partes implicadas.

b) Soportes

SOPORTES	ACLARACIONES
Reglamento de realización de las pruebas presenciales	El centro debe tener implantado el sistema de realización de pruebas presenciales establecido por la UNED Sede Central a través de su reglamento.
Valija Virtual	<p>El centro debe hacer uso de la Valija virtual, en la realización de las pruebas presenciales.</p> <p>Este sistema permite la gestión de exámenes por estudiante, asignación de lugar en el aula, información del tiempo de realización y del material permitido.</p> <p>Además ofrece al Tribunal un control de las aulas de examen y la gestión de incidencias.</p> <p>El Centro debe demostrar la implementación de este sistema de Valija virtual y el conocimiento de su funcionamiento a través, por ejemplo, del empleo de los manuales editados para su aplicación, o un pantallazo de la aplicación.</p>
Comprobación Pruebas Presenciales	<p>El Centro debe realizar sistemáticamente actividades de comprobación, previas a la realización de los exámenes, que aseguren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos humanos (PAS y Tutores) • Comprobación de estado de las aulas: iluminación, temperatura, señalización de espacios,... • Asignación de recursos materiales. • Asignación de recursos tecnológicos. Comprobación de ordenadores e impresoras
Actas de Pruebas Presenciales	<p>El Centro Asociado debe gestionar aquellas incidencias asociadas a su actividad, acontecidas durante la realización de las pruebas presenciales y su resolución.</p> <p>Estas incidencias se recogen en actas, que una vez concluidas las Pruebas Presenciales son remitidas a la Sede Central de la UNED por los miembros del tribunal, a través de correo electrónico o aplicación.</p>
Revisión de exámenes o calificaciones: formulario de solicitud.	El Centro debe apoyar el trámite de las solicitudes, en el caso de que el estudiante lo desee, de la revisión de los exámenes o calificaciones al equipo docente de la asignatura.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse diariamente, durante el periodo de pruebas presenciales. La revisión del planteamiento operativo debe realizarse después de cada prueba y el planteamiento general lo realizará la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes satisfechos con organización de pruebas presenciales,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.3 ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL

2.3.1 ORIENTACION ACADEMICA Y PROFESIONAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de Orientación e Información al Empleo, establecido por la UNED, sea de gestión propia o compartida con otro Centro o Sede Central (COIE). Este proceso tiene en cuenta diversos aspectos como:

- Orientación en estudios
- Ayuda para el desarrollo profesional
- Información para la inserción laboral

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de gestión y orientación al empleo	<p>El Centro debe tener establecido e implantado un sistema de gestión y orientación al empleo, con COIE propio o adscrito a la Sede Central.</p> <p>En el primer caso debe tener definida la metodología, documentos y recursos para realizar la gestión y orientación al empleo en el Centro.</p> <p>En el segundo caso debe tener establecido un canal para derivar los estudiantes al COIE central.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de COIE, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento la realizará la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo % de graduados sobre matriculados,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.4 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

El Centro debe tener definido el proceso de extensión universitaria. Este proceso debe incluir las actividades formativas / culturales organizadas por el Centro y el Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE), cuando proceda.

2.4.1 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL CENTRO ASOCIADO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de extensión universitaria, sea de gestión propia o en coordinación con otros centros. Este proceso tiene en cuenta diversos aspectos como:

- Planificación y organización
- Coordinación con entidades externas
- Publicidad e información
- Realización de actividades
- Supervisión y valoración

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de Extensión Universitaria	<p>El Centro Asociado debe tener documentada e implantada una directriz que permita facilitar el acceso flexible al conocimiento, desarrollo profesional y cultural de mayor interés social, a todos los ciudadanos del entorno del centro.</p> <p>Esta directriz debe de contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés. • planificación de la actividad a realizar. • desarrollo de la acción de extensión. • registro de asistentes y medición de satisfacción. • valoración de la actividad.
Calendario o cronograma de actividades de Extensión Universitaria	<p>En aplicación de la directriz anterior el Centro debe tener establecido un calendario de las actividades de extensión.</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
Encuesta de satisfacción de estudiantes de Extensión Universitaria	El Centro debe realizar una valoración de la satisfacción con la actividad de extensión realizada.
Listas y certificados de asistencia	En aplicación de la directriz, el Centro debe de llevar un registro de los participantes de las diferentes actividades y emitir certificados a los asistentes.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de Extensión universitaria, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En este nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse con periodicidad mensual. La revisión del planteamiento debe realizarse, al menos, con periodicidad semestral.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes de regladas satisfechos con la oferta de Extensión, % de alumnos satisfechos con la actividad de Extensión, Variación de matrículas de Extensión, % actividades de extensión emitidas con videoconferencia AVIP,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA

El Centro tener definido e implantado el sistema básico de calidad en la gestión.

Esto incluye fundamentalmente los procesos relacionados con la protección de datos personales, el control de los documentos necesarios para garantizar la calidad de la gestión y el sistema utilizado para revisarla y mejorarla periódicamente, así como las bases de conocimiento relevante de los Centros Asociados.

3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

3.1.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de organización del curso académico basándose en la propuesta de la UNED.

La organización docente incluye:

- Plan Académico Docente (PAD)
- Control de asistencia, cambios y recuperaciones tutoriales

Los documentos relacionados con la oferta docente y su organización deben hacerse públicos y estar a disposición de los grupos de interés implicados.

Puede aplicarse la propuesta de la UNED o completarla con ideas propias del Centro.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de CCAA (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de Organización Docente	<p>El centro debe tener documentada e implantada la directriz que le permita establecer la organización académica, lo que incluye la planificación del servicio de tutorías, convivencias y videoconferencias, además de otros servicios académicos, tales como la organización de las prácticas, seminarios,...</p> <p>Debe incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la oferta educativa autorizada por el Órgano Rector. • Identificación de recursos humanos (Análisis de la plantilla de profesorado tutor). • Identificación de recursos materiales y tecnología. • Identificación de resultados del PAD anterior. • Definición de plan académico docente. • Aprobación del PAD por el máximo órgano de decisión del Centro. • Aplicación del PAD. • Seguimiento de resultados. • Comunicación del PAD a los agentes implicados.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptaciones puntuales a lo largo del curso académico. • Publicación del contenido del PAD.
Plan académico docente (PAD)	<p>El Centro debe tener definido e implantado un Plan Académico Docente (PAD), regulado en el ROFCA, en cuanto a su contenido y aprobación.</p> <p>Debe incluir el número de tutorías, tipología, horario y profesorado-tutor necesario para el desarrollo de las mismas.</p> <p>El PAD debe ser comunicado a los estudiantes en la página web del Centro, mediante la publicación de los horarios, tipología y docentes, como mínimo, y emisiones y aulas recomendable.</p>
Sistema de cambios y recuperaciones	<p>El centro debe tener establecida e implantada la metodología y documentos (digital o papel) necesarios para gestionar los cambios y las recuperaciones de tutorías.</p> <p>La metodología deberá definir, como mínimo, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo se solicitan los cambios de tutoría por parte del profesorado-tutor. • Como se gestiona el cambio • Cómo se lleva a cabo el control de recuperaciones. • Cómo se informa a los estudiantes de los cambios en la tutoría.
Registro de solicitud de cambios tutoriales	<p>El Centro debe llevar un registro de las solicitudes de cambios tutoriales (digital o papel).</p>
Documento de control de asistencia, cambios y recuperaciones	<p>El Centro debe llevar un control de las asistencias de los profesores tutores, la solicitud de cambios en tutorías y el control de las recuperaciones de las mismas.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad mensual. La revisión del planteamiento se debe realizar cuatrimestralmente.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de estudiantes con presencialidad virtual, % cumplimiento de tutorías presenciales,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2 ESTRUCTURA Y ANALISIS DE CALIDAD

El Centro tener definido e implantado el sistema de calidad en la gestión.

Esto incluye procesos relacionados con:

Edición 7. versión 1

- gestión documental.
- protección de datos personales.
- revisión y mejora del sistema de calidad.
- conocimiento e innovación.

3.2.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido el proceso de gestión de la documentación y registros del sistema de calidad.

El proceso incluirá, al menos, los aspectos relativos:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Realizar los cambios en los documentos, identificando la edición y fecha de vigencia.
- Asegurarse de que las ediciones pertinentes de los documentos aplicables se han distribuido y se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos se archivan y conservan legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Las referencias documentales originales estarán accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados, gestionado por la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela".

Cada centro editará la documentación correspondiente a los procesos que se especifican en la presente Guía. La documentación puede estar en plataforma virtual, software específico, papel o cualquier otro soporte útil para la gestión.

La guía promulga una gestión por procesos, el Centro Asociado debe tener identificados los siguientes elementos de cada uno de los procesos, en donde se exija la documentación de la Directriz:

- Objeto del proceso.
- Propietario del mismo.
- Actividades que desarrollan el proceso y sus responsables (Directriz).
- Indicador/es de medición del proceso y objetivo/s cuantificable/s y medible/s.
- Documentos y registros.

Puede aplicarse la propuesta de la UNED o completarla con ideas propias del Centro Asociado o la desarrollada por el propio Centro Asociado. Las adaptaciones de cada Centro serán archivadas, controladas y actualizadas por el mismo.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión de procesos	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que le permita el despliegue en los procesos del sistema de garantía interna de calidad.</p> <p>Debe incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traslado de los objetivos del plan de gestión al proceso. • planificación y desarrollo del proceso (directriz). • comunicación a los miembros del proceso. • Sería recomendable el seguimiento y mejora continua del proceso.
Directriz de gestión documental	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que asegure la disponibilidad de la documentación del sistema.</p> <p>Esta Directriz debe incluir los aspectos relativos a la redacción, aprobación, distribución, conservación y revisión de los documentos del sistema.</p>
Mapa de procesos	<p>El Centro debe tener identificados sus procesos y la interrelación entre los mismos mediante un mapa de proceso.</p>
Identificación de procesos y propietarios	<p>El Centro Asociado debe tener identificados los propietarios de los Procesos.</p>
Registro Estructura documental	<p>El Centro debe tener estructurado su sistema documental mediante un manual de procesos ya sea en soporte papel o soporte digital.</p> <p>Este manual debe recoger todos los documentos existentes en el sistema, directrices, formatos empleados, instrucciones de trabajo,...</p> <p>En el caso de usar el Manual Virtual de Gestión, sirve para acreditar este registro la referencia al mismo.</p>
Documentos externos	<p>El Centro Asociado debe tener identificados los documentos externos de aplicación en su gestión, en particular de la normativa.</p> <p>Desde la Sede Central de la UNED, se mantiene a disposición de los Centros un archivo actualizado de la normativa legal que afecte a la Universidad.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de gestión documental, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

Aunque como recomendación, la revisión global de acciones y resultados debe realizarse con periodicidad mínima bienal. La revisión del planteamiento será propuesta por la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de Documentos revisados, % documentos accesibles a usuarios en el puesto de trabajo....

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2.2 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

a) Planteamiento:

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de protección de datos personales. La aplicación de este proceso estará coordinada por la UNED y basada en la LOPD.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de protección de datos personales	<p>El Centro debe tener definida e implantada una directriz que asegure el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales.</p> <p>Esta directriz debe incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los ficheros del centro. • Solicitud de inscripción en el Registro de la AEPD. • Resolución de la Agencia Española de Protección de datos
Resolución de la Agencia de Protección aceptando la declaración de ficheros.	El Centro Asociado debe tener declarados sus ficheros de datos personales y aceptados por la Agencia de Protección de Datos.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de protección de datos, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados es marcada por la UNED. La revisión del planteamiento general del sistema de calidad la realizará la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % documentos de seguridad elaborados por ficheros declarados, % de ficheros declarados por ficheros identificados,....

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2.3 REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de análisis y mejora del sistema de calidad y los resultados deben ser conocidos por la Dirección.

Este proceso se puede realizar a cuatro niveles:

- Valoración de cumplimiento de los **compromisos de la Carta de Servicios**.
- **Plan de auditorías o auto comprobaciones** de aplicación del sistema de Calidad en la Gestión (con los correspondientes informes de no conformidad y realización de acciones correctivas y/o preventivas). Pueden ser internas o externas. Las auditorías internas que se pueden basar en un muestreo aleatorio de algunos procesos las realizará personal previamente formado.
- **Autoevaluaciones** basadas en el modelo EFQM (con el correspondiente informe de puntos fuertes / áreas de mejora y el posterior plan de mejora). Son internas aunque se puede presentar para la evaluación externa. Se pueden realizar cada dos o tres años.
- **Revisión del SGICG-CA por la Dirección** con el fin de acceder a la certificación externa y/o decidir innovaciones o mejoras

El nivel de aplicación exigido por esta guía es el correspondiente a la autocomprobación, autoevaluación y plan de mejora.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Registro de autocomprobación de aplicación del sistema de calidad	El Centro Asociado debe tener verificada la aplicación del sistema de calidad SGICG-CA descrito en la guía básica del MVG, mediante la realización de una autocomprobación en la plataforma qUNED.
Directriz de autoevaluación y Plan de Mejora	El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que establece la metodología a emplear en la realización de la autoevaluación y el plan de mejora. La directriz debe incluir los aspectos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del equipo evaluador. • Autoevaluaciones individuales • Reagrupación e informe de diagnóstico. • Priorización y planificación de las mejoras • Realización y seguimiento de las mejoras.
Autoevaluación y plan de mejora	El Centro debe tener realizado un informe de diagnóstico en donde aparezcan los puntos fuertes y áreas de mejora por cada uno de los indicadores del cuadro de mando integral y una priorización y planificación de las mejoras. El Centro tiene que tener en fase de implantación al menos 3 áreas de mejora. Está disponible en la página web de qUNED una herramienta para la

SOPORTES	ACLARACIONES
	realización de esta autoevaluación y el plan de mejora.
Directriz de realización de Cartas de Servicios	<p>El Centro Asociado debe tener documentada e implantada una directriz para el desarrollo de la carta de servicios del Centro Asociado.</p> <p>La directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la Carta de servicios. • Identificación de las dimensiones y los estándares de calidad de los servicios prestados de acuerdo con las expectativas de los usuarios, • Definición de compromisos e indicadores de medición de los mismos. • Aprobación y difusión de la carta de servicios. • Sería recomendable el seguimiento de los objetivos marcados y la revisión de la Carta de Servicios si procede.
Carta de Servicios	<p>El Centro Asociado debe tener publicada la carta de servicio.</p> <p>Deben incluir al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido descriptivo • Datos identificativos del Centro, • Misión, • Relación de servicios prestados • Relación de estudios oficiales. • Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios objeto CS. • Normativas reguladoras • Compromisos de calidad en relación con los servicios prestados. • Sistema de relación • Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios • Como proponer quejas y sugerencias • Información complementaria • Direcciones telefónicas, telemáticas y postales • Medios de acceso y transporte <p>La carta de servicios debe estar publicada como mínimo en la página web del centro.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Fichas de conocimiento de Autoevaluación, de auditoría, de procesos, de buenas prácticas, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados es la arriba citada. La revisión del planteamiento general del sistema de calidad la realizará la UNED. Todos los informes se presentan a Dirección.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios, % de procesos mejoras, nº de mejoras realizadas, nº de sistemas de gestión certificados...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2.4 CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

a) Planteamiento

El centro debe tener identificados los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus principales actividades, así como sus fuentes de desarrollo, con el fin de facilitar su actualización y hacerlos accesibles a las personas que los necesitan.

En esta guía no se incluye el sistema de gestión de conocimiento e innovación por ser un aspecto más avanzado que voluntariamente pueden desarrollar los Centros Asociados.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Ficha de buenas prácticas	El Centro debe tener publicada al menos una buena práctica en qBenchmarking.
Directriz Buena Práctica	El Centro debe tener documentada e implantada la directriz de desarrollo de buenas prácticas.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de buenas prácticas compartidas, nº de buenas prácticas presentadas...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un indicador, sobre el que se marquen objetivos cuantificables y numéricos y se realice un seguimiento de resultados.

3.3 TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La tecnología es intrínseca al funcionamiento de la UNED. Las principales herramientas y software tecnológicos se utilizan en red y son aprobadas y supervisadas directamente por la propia UNED o a través de proveedores validados. El Centro Asociado debe disponer de recursos informáticos para incorporar los servicios de la UNED y puede añadir otros de uso propio.

En esta guía no se incluye el diseño tecnológico por ser un aspecto más avanzado.

3.3.1 TECNOLOGÍA

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de la tecnología. Este proceso puede incluir:

- Planificación y adquisición de recursos tecnológicos
- Mantenimiento tecnológico
- Sistema de seguridad

El uso de los programas en red está coordinado por la UNED. La web del Centro debe cumplir los requisitos de imagen corporativa de la UNED.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Inventario de recursos tecnológicos (hardware)	<p>El Centro debe tener un inventario actualizado de los recursos tecnológicos disponibles.</p> <p>Como orientación, este inventario podrá incluir los campos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo, número de serie. • Marca y modelo. • Fecha de adquisición. • garantías. • características técnicas. • ubicación.
Programas informáticos de UNED en uso (Software)	<p>El Centro debe mantener un inventario actualizado del software que utiliza.</p> <p>En este inventario se podrán identificar los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software, licencia. • Marca y modelo. • Fecha de adquisición. • características técnicas. • Ubicación. • Uso.
Sistema de seguridad informática	<p>El Centro Asociado debe tener implementados sistemas para asegurar la integridad y disponibilidad de la información y evitar accesos no autorizados.</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
	<p>Ejemplo de los primeros es el uso de sistema eléctricos de alimentación ininterrumpida (SAIS) o grupos electrógenos, duplicidad de servidores o puestos de trabajo...</p> <p>Y de los segundos el uso de claves de acceso personales, tarjetas de acceso físico...</p>
Registro de Mantenimiento tecnológico	<p>El Centro debe realizar un mantenimiento acorde a los recursos tecnológicos.</p> <p>Debe realizar un registro de las actuaciones solicitadas/planificadas y del resultado de las mismas, con respecto a los equipos del centro.</p> <p>Este registro podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipo de mantenimiento: planificado, correctivo, actualización. • equipo / instalación afectado, • problema detectado, • fecha de solicitud y de realización • Responsable de realización • solución adoptada y comunicación al usuario.
Plan de adquisición, distribución y reposición de recursos TIC	<p>El Centro debe tener identificadas las necesidades de nuevas adquisiciones y/o reposiciones de los recursos TIC, alineadas con su estrategia.</p> <p>En el plan se identificará como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad y motivo. • Destino y/o solicitante. • Reposición o nueva adquisición. • Fecha de solicitud. <p>El Plan debe ser aprobado por la Dirección.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe hacerse, al menos, con periodicidad semestral. La revisión del planteamiento general del sistema tecnológico debe ser anual.

d) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS satisfechos con los medios tecnológicos del centro, % estudiantes satisfechos con la WEB del centro,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4 PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Debe definirse la gestión de los principales recursos materiales, fundamentalmente los económicos, la biblioteca y el mantenimiento de los principales equipos e instalaciones.

4.1 RECURSOS GENERALES

4.1.1 COMPRAS

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de compras y subcontratación, donde se incluya la elección de proveedores, identificación de proveedores relevantes, solicitud de la compra/servicio, recepción y puesta a disposición de la adquisición, seguimiento del contrato y de los proveedores.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de compras y contrataciones	<p>El centro debe tener definida e implantada la directriz para la gestión de compras y contrataciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud y aprobación de las compras y contrataciones. Plan de compras. • Solicitud y valoración de proveedores. • Criterios de valoración. • gestión de pedidos. Normativa de contratación. • recepción. • pago a proveedores.
Solicitud de compra	<p>En aplicación del sistema de compras descrito con anterioridad, el Centro Asociado debe disponer de un documento donde se recojan los requisitos de la compra solicitada.</p>
Listado de aprobación de proveedores relevantes	<p>El Centro Asociado debe identificar aquellos proveedores que considera relevantes para su actividad, así como los criterios de selección.</p> <p>Ejemplo de los mismos pueden ser mayor volumen de compras, proveedores que pueden paralizar el servicio, aquellos con los que se tenga dependencia tecnológica...</p>
Facturas	<p>En aplicación de los sistemas descritos con anterioridad el Centro Asociado debe llevar un archivo de las facturas y de su situación.</p> <p>En este nivel implantación solo se exige el control de facturas mediante registro de entradas y salidas.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe hacerse, al menos, con periodicidad cuatrimestral. La revisión del planteamiento general del sistema presupuestario debe ser anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, entrega en plazo de adquisiciones,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4.1.2 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión económica y presupuestaria. Este proceso debe cumplir los requisitos establecidos por la UNED y las entidades financiadoras del Centro. El proceso especificará el procedimiento a seguir en la elaboración presupuestaria, aprobación, seguimiento de cuentas, control de facturas y verificación final.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión presupuestaria	El centro debe tener definida e implantada la directriz de gestión del presupuesto. La directriz de gestión presupuestaria debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Definición de presupuesto alineado con el plan estratégico. • Aprobación del presupuesto por el máximo órgano colegiado. • Gestión del presupuesto. • Revisión del presupuesto. • Liquidación del presupuesto.
Cuentas anuales	El Centro Asociado debe tener realizado el informe de cuentas anuales.
Presupuesto	El Centro Asociado debe realizar el presupuesto conforme a los requisitos establecidos por la Sede Central de la UNED.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe hacerse, al menos, con periodicidad cuatrimestral. La revisión del planteamiento general del sistema presupuestario debe ser anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % créditos ejecutados sobre créditos para gastos, % gastos de inversión sobre total de gastos, % ingresos propios sobre el total de ingresos,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4.1.3 MANTENIMIENTO, EQUIPOS E INSTALACIONES

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de mantenimiento de equipos e instalaciones.

Dentro de los mantenimientos se deberán tener en cuenta los preventivos, reglamentarios y correctivos, así como las inspecciones por entidades acreditadas por la administración, exigidas en las diferentes normativas.

Para lo cual será necesario mantener un inventario de los equipos del Centro y registro de la planificación y ejecución de los mantenimientos asociados a los mismos.

Además el centro deberá orientar sus acciones hacia el respeto al medioambiente, estableciendo acciones que mejoren su impacto en el mismo, estas acciones irán orientadas a aspectos medioambientales:

- Residuos
- Recursos naturales: electricidad, agua, combustible.
- Consumo de recursos materiales: papel...
- Emisiones atmosféricas.
- Emisiones sonoras.
- Vertidos.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Inventario de los principales materiales y equipos (fotocopiadoras, principal,..) mobiliario	El centro debe mantener actualizado un inventario de instalaciones y equipos. Los campos recomendados podrán ser los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo, número de serie. • Marca y modelo. • Fecha de adquisición. • garantías. • características técnicas. • ubicación.

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de mantenimiento	<p>El centro debe tener documentada e implantada una directriz que asegure que los equipos e instalaciones estén en perfectas condiciones de uso, cumplan con la normativa vigente y sigan los criterios de sostenibilidad ambiental del Centro Asociado.</p> <p>Esta directriz debe incluir las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventariado de equipos e instalaciones • Solicitudes de mantenimiento correctivo y gestión de las mismas. • Planificación de mantenimiento preventivo y técnico legal y control de realización. • Planificación de inspecciones reglamentarias y control de realización. • Plan de inversiones y/o reposiciones.
Revisiones obligatorias por ley: mantenimientos técnico-legales y de las inspecciones por organismos acreditados por la administración (OCA).	<p>En aplicación de la directriz anterior, el centro debe tener una planificación donde se recoja los mantenimientos obligatorios por ley y las inspecciones reglamentarias a realizar y su realización en tiempo y forma.</p>
Plan de mantenimiento preventivo	<p>En aplicación de la directriz anterior, el centro debe tener una planificación donde se recojan otros mantenimientos preventivos a realizar y su realización en tiempo y forma.</p>
Registro de mantenimiento correctivo (reparaciones)	<p>En aplicación de la directriz anterior, el Centro debe realizar un registro de las actuaciones solicitadas y del resultado de las mismas, con respecto a los equipos del centro.</p> <p>El registro podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • equipo / instalación afectado, • problema detectado, • fecha de solicitud y de realización • Responsable de realización • solución adoptada y comunicación al usuario.
Acciones de gestión de consumo de recursos naturales	<p>El Centro debe mejorar su impacto medioambiental, evitando consumos significativos de recursos naturales (agua, electricidad, combustible), por lo que deberá aplicar buenas prácticas en este sentido.</p> <p>Como orientación puede ser alguna de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seguimiento de consumos, • mejoras en instalaciones (uso de interruptores temporizados en la iluminación de los aseos, o grifos temporizados), • concienciación de trabajadores con medidas de ahorro energético, información en el plan de acogida...

SOPORTES	ACLARACIONES
Acciones de gestión de residuos	<p>En vista de mejorar el impacto ambiental del Centro, el Centro debe aplicar buenas prácticas en su gestión de residuos.</p> <p>Como orientación puede ser alguna de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sistemas de segregación interna de residuos, • concienciación a trabajadores a través del plan de acogida, • donaciones de materiales eléctricos (ordenadores, impresoras,...) • adquisición de materiales reutilizables...

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, relación entre mantenimiento preventivo y correctivo, Coste de mantenimiento por metro cuadrado útil, consumo de electricidad por personal,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4.2 RECURSOS ACADÉMICOS

4.2.1 BIBLIOTECA

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de la biblioteca. Este proceso incluirá aspectos como:

- Planificación de fondos de biblioteca
- Catalogación y ubicación
- Información a estudiantes
- Préstamo bibliotecario

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Directriz de gestión de biblioteca	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que permita que, estudiantes, profesorado y personal investigador, dispongan del material de estudio, recomendado por la UNED, para llevar a cabo su actividad académica</p> <p>Esta directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de compra de fondo bibliográfico. criterios de adquisición según solicitudes del profesorado y titulaciones impartidas en el Centro. • Inventariado, catalogación y ubicación. • Préstamos y reservas.
Solicitudes de préstamo bibliotecario	En aplicación de la directriz anterior, el Centro debe gestionar las solicitudes de préstamo bibliotecario.
Sistema de catalogación	El Centro debe tener descrita e implantada la metodología, documentos y recursos empleados en la catalogación del fondo bibliográfico.
Inventario de fondo bibliográfico	En aplicación de la directriz anterior, el Centro debe disponer de un inventario actualizado de su fondo bibliográfico.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes satisfechos con biblioteca,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5 PERSONAS

El Centro debe apoyar y desarrollar a las personas que trabajan en él (PAS y tutores/as), con el fin de contribuir a su integración, implicación, rendimiento óptimo y satisfacción profesional.

El Centro debe planificar y desarrollar los principales procesos de gestión de las personas (incluyendo profesorado y PAS).

La política de Personal debe ser el marco de referencia para desplegar toda la gestión de las personas.

A partir de la misma se organiza las tareas como base, para la selección de personal, acogida, salud laboral, participación, comunicación, formación, desempeño, organización de tareas y reconocimiento.

5.1 INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN

5.1.1 POLITICA DE PERSONAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definida y aplicada una Política clara de gestión de personal, que esté en sintonía con los valores, que sirva como referencia para tomar las decisiones en este ámbito. Este proceso incluirá aspectos como:

- Procesos de gestión de personal
- Criterios de gestión de personal

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de Política de Personal	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz cuyo objeto es establecer las bases de la gestión de personal.</p> <p>La directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de la gestión de personal: Incorporación y organización, implicación de las personas y desarrollo profesional. • Criterios de gestión de personal, que vinculan las líneas estratégicas, los procesos de personal y los valores comunes de los Centros Asociados. • Valores del Centro.
Criterios de gestión de personal	<p>El centro debe tener definidos los criterios de gestión de personal, alineados con la estrategia del Centro.</p> <p>Pueden servir los criterios incluidos en el ROFCA, convenio laboral o los definidos por el centro.</p>
Reglamento de Organización y funcionamiento del Centro Asociado (ROFCA)	<p>El Centro debe tener aprobado y aplicado el Reglamento de Organización y Funcionamiento.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS con satisfacción global con el Centro, % tutores con satisfacción global con el Centro,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.2 ORGANIZACIÓN DE TAREAS

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de organización de puestos, actividades y tareas. Este será conocido por todas las personas interesadas y se utilizará como referencia para el trabajo.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Organigrama de puestos de trabajo	El Centro debe tener definido el organigrama de puestos de trabajo.
Modelo de definición de puestos de trabajo	El Centro debe tener descrito el marco de referencia empleado para la descripción de los puestos de trabajo (responsables, profesorado- tutor y PAS).
Calendario laboral	El centro debe tener aprobado y comunicado a los trabajadores el calendario laboral anual.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % absentismo tutorial por cambios,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.3 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

a) Planteamiento

El Centro debe tener definidos y aplicados los procesos de selección y contratación de las personas. Estos procesos comprenden desde la oferta pública de plazas, presentación y valoración de solicitudes y posterior contratación.

El proceso de selección de tutores viene determinado por la Sede Central.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Reglamento de selección de tutores/as	El Centro debe tener documentado e implantado el Reglamento de Selección de Tutores/as determinado por la UNED Sede Central.
Sistema de pago de personal	EL Centro debe tener definida e implantada la metodología, documentos y recursos empleados en el pago del personal. Incluye nóminas, becas, Seguridad Social, Hacienda...

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento del sistema de selección de tutores los realiza la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, índice de permanencia de tutores,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.4 ACOGIDA DEL PERSONAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de acogida de las personas (tanto personal de administración y servicios como profesores tutores). Este proceso comprenden la presentación, incorporación y apoyo durante el periodo inicial de trabajo.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de acogida de personas (PAS y Tutores)	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que facilite una rápida y adecuada adaptación a su puesto de trabajo a las personas de nueva incorporación.</p> <p>La directriz debe incluir los pasos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto inicial mediante entrevista individual en donde se le informe sobre el Centro, Misión, Visión y Valores de la organización. • Tramitación de documentación, con la apertura del expediente personal. • Gestión de accesos (correo electrónico, usuarios,..). • Reunión de acogida en donde se le presenta al personal del Centro, conoce las instalaciones y se le informa del trabajo a desarrollar, entregándole el material necesario para el mismo. • Valoración por parte del personal incorporado del proceso de acogida.
Manual de Acogida de Personas	<p>El Centro Asociado debe tener documentado e implantado un manual de acogida que recoja las actividades a realizar para todos los trabajadores del Centro, profesores tutores y PAS.</p> <p>Debe recoger información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La UNED y el Centro Asociado. • Cuestiones laborales y vinculación al Centro. • Normativa. • Sistemas implementados en el Centro. Calidad, medioambiente, protección de datos. • Sistema de Prevención de riesgos laborales • Herramientas informáticas disponibles. Control de acceso.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento del sistema de selección de tutores los realiza la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo % tutores satisfechos con acogida,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.5 SALUD LABORAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de Salud Laboral, esté gestionado por el Centro o subcontratado a otra entidad externa. La prevención de riesgos laborales debe integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos, son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva.

Dentro de la planificación de la acción preventiva deben incluirse las medidas relacionadas con la vigilancia de la salud, emergencia y formación e información de los trabajadores.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Plan de prevención de riesgos laborales	<p>El Centro debe tener descrito e implantado un plan de prevención de riesgos laborales, donde se incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del Centro Asociado y su actividad productiva, número y características de los centros de trabajo y de sus trabajadores. • Estructura organizativa del Centro, identificando las funciones y responsabilidades que asume cada uno de sus niveles jerárquicos y los cauces de comunicación entre ellos. • Organización de la producción en cuanto a la identificación de los distintos procesos técnicos • las prácticas y los procedimientos organizativos existentes en el Centro. • Organización de la prevención en el Centro, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes. • Política, objetivos y metas que pretende alcanzar el Centro en materia preventiva, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos disponibles al efecto. <p>Debe ser aprobado por la Dirección y puesto en conocimiento de los trabajadores del Centro.</p>
Evaluación de riesgos laborales	<p>El Centro debe tener realizada una evaluación de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos.</p>

SOPORTES	ACLARACIÓN
Planificación de la acción preventiva	<p>El Centro debe tener realizada una planificación de las actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar los riesgos identificados.</p> <p>En esta planificación debe incluirse la actividad a realizar, el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.</p> <p>Esta planificación debe ser implementada y debe realizarse un seguimiento de la efectividad de las actividades preventivas planteadas en la planificación.</p>
Informe de investigación de accidentes	<p>El Centro debe tener definido el informe de investigación de accidentes, que le permita ante un daño para la salud de los trabajadores (accidente), el llevar a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos y poder tomar medidas al respecto.</p>
Plan de emergencias	<p>El Centro Asociado debe tener definido e implantado un Plan de emergencia donde estén identificadas las posibles situaciones de emergencia y las medidas necesarias a adoptar en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores y personal presente en el centro.</p> <p>Los trabajadores del centro deben conocer el Plan de emergencias y recibir formación de su aplicación.</p>

Hay ejemplos en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, índice de incidencia de accidentes, absentismo por incapacidad temporal,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.2 IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS

5.2.1 PARTICIPACIÓN

a) Planteamiento:

Se debe tener definido y aplicado el proceso de participación interna de las personas. Incluye la participación en los órganos del Centro regulada en el Reglamento de Régimen Interno (ej. Patronato, Consejo de Dirección, Claustro, representantes laborales, departamentos, Comisiones,..) y las sugerencias internas.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Directriz de participación interna	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que fomente el trabajo en equipo y la aportación de ideas con el fin de mejorar la calidad de los servicios (académicos y administrativos) y la satisfacción de las personas.</p> <p>Debe incluir los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de canales de participación. • Recogida de datos y análisis de los resultados. • plan de mejora. <p>En relación, al menos, con los sistema de sugerencias internas, participación en órganos colegiados y encuestas.</p>
Sistema de sugerencias internas	<p>El Centro debe tener descrita e implantada la metodología, documentos y recursos empleados para la gestión de las sugerencias internas.</p>
Actas de reuniones de órganos colegiados	<p>El Centro debe permitir la participación de las personas en los órganos colegiados definidos en el ROFCA.</p>
Encuesta de satisfacción de personas: PAS y profesorado	<p>La Sede Central tiene diseñada e implantada una encuesta de satisfacción de personas.</p> <p>El Centro debe conocer el grado de satisfacción de las personas a través de las encuesta realizadas por la Oficina de Calidad de la UNED y/o propios.</p>
Plan de mejora de personas	<p>El Centro Asociado debe tener realizados planes de mejora de personas desarrollados a partir de las aportaciones de las personas del Centro, obtenidas a partir de los canales de participación del personal del Centro y de los resultados de las encuestas de satisfacción,</p> <p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico de la situación. • Definición de objetivos y establecimiento de indicadores de medición. • Acciones de mejora a desarrollar. • Responsables. • Fechas de realización. • Recursos asignados. • Sería recomendable el seguimiento de la realización de las acciones y objetivos.

Hay ejemplos en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de tutores satisfechos de desarrollar su función tutorial en el Centro, % personas que realizan sugerencias escritas, % PAS satisfechos/as con tener en cuenta sus opiniones...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.2.2 COMUNICACIÓN

a) Planteamiento:

Se debe tener definido y aplicado el proceso de comunicación a las personas.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Sistema de comunicación interna	<p>El Centro debe tener definida e implantada la metodología, recursos y documentos para el desarrollo de la comunicación interna.</p> <p>Este sistema puede recoger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la comunicación. • Responsables • Destinatarios de la misma. • Acciones • Mensaje a transmitir • Recursos necesarios. • Instrumentos de comunicación: cartas, reuniones, notas internas, correos electrónicos. • Cronograma de comunicación

Hay ejemplos en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de PAS satisfechos con la comunicación interna, % tutores satisfechos con la comunicación interna...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.2.3 RECONOCIMIENTO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado, al menos en su fase inicial, un Sistema de Reconocimiento.

En esta guía no se incluye el sistema de gestión de reconocimiento desarrollado por ser un aspecto más avanzado que voluntariamente pueden desarrollar los Centros Asociados.

Este proceso incluirá aspectos como:

- Acciones dignas de reconocimiento
- Criterios de reconocimiento
- Tipos de reconocimiento

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Ejemplos de acciones de reconocimiento	El centro debe realizar alguna acción de reconocimiento a sus trabajadores.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, número de personas reconocidas,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.3 DESARROLLO PROFESIONAL

5.3.1 FORMACIÓN

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de formación. Este proceso incluye los perfiles de puestos, detección de necesidades formativas, planificación, realización y evaluación de la eficacia formativa.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de formación interna	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz para facilitar a las personas el acceso a los conocimientos y habilidades necesarias para: conseguir sus objetivos de trabajo; mejorar su desempeño profesional; y aportar nuevas ideas.</p> <p>Esta directriz debe contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades de formación. • Creación y aprobación del plan de formación. • Coordinación del desarrollo de la acción formativa. • Registro de asistencias y satisfacción. • Sería recomendable la evaluación de la eficacia de la formación.
Plan de formación vinculado al Plan de Gestión	<p>La formación de los trabajadores puede venir por la decisión de completar la formación de la persona que viene desempeñando el puesto con el fin de mejorar su desempeño o por la decisión de la organización de emprender cambios o iniciar nuevos proyectos recogidos en el plan de gestión.</p> <p>El Centro Asociado debe identificar las necesidades formativas de sus trabajadores, alineadas con su plan de gestión, y desarrollar un plan de formación.</p> <p>Este plan de formación, debe incluir los puntos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción formativa. • Destinatarios y resultados esperados (objetivos). • Fechas previstas.
Registro de Formación inicial de profesores tutores (Venía) IUED	<p>El Centro debe asegurar que sus profesores tutores hayan obtenido la <i>Venía Docendi</i>.</p> <p>Para la consecución de la misma es necesario que el profesorado tutor del centro haya participado en el Programa de Formación Inicial de Profesores Tutores de la UNED (FIT) diseñado por el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED).</p>
Registro de formación del profesorado para uso de servicios informáticos y plataformas educativas de la UNED (INTECA)	<p>Para hacer accesible la tutoría a estudiantes de diversos Centros Asociados, se ha implementado el uso de las aulas AVIP y otros recursos informáticos.</p> <p>El Centro debe asegurarse que sus profesores tutores disponen de la formación necesaria para el uso de estas plataformas.</p>
Registro de Formación en actualización metodológica docente (IUED)	<p>El Centro debe asegurar que sus profesores tutores han recibido la formación específica sobre el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) impartida por la UNED.</p>
Registro de formación	<p>El Centro Asociado debe llevar un registro de la formación impartida a sus trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción formativa. • Fechas de realización. • Asistentes.

SOPORTES	ACLARACIONES
	Será recomendable medir la satisfacción de los asistentes y la eficacia /aplicabilidad de la acción formativa.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS con formación en los últimos 4 años, % PAS / tutores satisfechas con la oferta formativa,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.3.2 DESEMPEÑO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de evaluación del desempeño. La evaluación del profesorado está descrita en el Manual de Evaluación Docente de la UNED, en función de los requisitos establecidos por el Espacio Europeo de Educación Superior.

La evaluación del desempeño del PAS es función de los centros.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG) en el momento que lo implante la Sede Central.

SOPORTES	ACLARACIONES
Encuesta de satisfacción de estudiantes con la actividad tutorial.	Desde la Oficina de Calidad de la UNED se llevan a cabo una serie de encuestas de satisfacción, entre ellos está el de satisfacción con los profesores tutores del Centro Asociado. El Centro debe conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con la actividad tutorial, a través de las encuestas realizadas por la Oficina de Calidad de la UNED y/o propios.
Registro de evaluación de desempeño del PAS.	El Centro debe medir de forma sistemática y lo más objetivamente posible el rendimiento y la conducta profesional de las personas de su organización. Sería aconsejable pero no obligatorio, la definición de objetivos de mejora y planes de desarrollo profesional.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel implantación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad bienal.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS satisfecho con la evaluación del desempeño,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

APENDICE 2 INFORME DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1ª	010109	Edición inicial en el tema 20 del primer Máster de Calidad de Centros Asociados de la UNED	Todos	Angel Minondo (Tutor del Máster)	Mar Arranz (Comité Calidad CCAA) Paco Ruiz (Dir. CCAA)	Angel Minondo (Director Adjunto del Máster)
2ª	010110	Tutelaje de matrícula web	3.2	Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Comité Calidad CCAA)	Angel Minondo (Director Adjunto del Máster)
		Proceso de evaluación continua y manual de uso AVIP	4.1			
		Directrices de Cartas de Servicio y de Sistema de revisión por la Dirección	6.3			
3ª	030310	Inclusión de los requisitos de SGIC-U que atañen a los CCAA	1.1, 2.2, 3.1,3.2,3.3,3.4, 4.2,4.3,5.2,9.4, 9.5	Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Comité Calidad CCAA) Quintina Martín-Moreno Cerrillo (Vicerrectora Adjunta de Calidad)	Angel Minondo (Director Adjunto del Máster)
		Registro de comprobación con referencias a EFQM	Apéndice 1			
		Registro de soporte documental y autorizaciones	Apéndice 2			
		Registro de modificaciones	Apéndice 3			
4ª	240310	Añadir soportes de Ficha de clientes y demandas y Orientación para la realización de cambios	1.2	Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Comité Calidad CCAA) Iñaki Arana (Director de la Fundación Navarra para la Excelencia) Quintina Martín-Moreno Cerrillo (Vicerrectora Adjunta de Calidad)	Angel Minondo (Director Adjunto del Máster)
		Se incluye uso de imagen corporativa	2.1			
		Citar aspectos propios de todos los servicios de enseñanza-aprendizaje	4			
		Añadir sistema de pagos de personal y soporte de aprobación de proveedores relevantes	8.1			
		Añadir inicio de reconocimiento vinculado al desempeño	9.5			
		Redacción del capítulo de organización de tareas de personal	9.6			
5ª v.3	160512	Inclusión de los requisitos de Audit, complementarios al SGIC-U que atañen a los CCAA	1.2, 1.3, 4.1, 6.2, 6.3, 7.1, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1, 9.2, 9.8	Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad)	Mar Arranz (Comité Calidad CCAA) Quintina Martín-Moreno Cerrillo (Vicerrectora Adjunta de Calidad)	Angel Minondo (Director Adjunto del Máster)
		Actualización del mapa de procesos y explicación	Requisitos			
		Inclusión de nuevas directrices: -Plan Organización Docente (POD) -Difusión de matrícula -Gestión de prácticas externas -Mantenimiento interno -Participación interna	1.3			
			2.2 4.2 8.3 9.3			

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
		Inclusión de nuevos sistemas: -Responsabilidad Social -Conocimiento e innovación -Política de personal	2.3 6.4 9.1			
		Cambio de denominación de COIE por proceso de orientación académica y profesional	4.4			
		Sustitución de la tabla de registro de autocomprobación del apéndice 2 por la referencia a la ubicada en la plataforma qAutoevaluación del Manual virtual de Gestión de Centros Asociados				
		Se añade el glosario de siglas como apéndice 4				
		Eliminar versión en las referencias al sistema de garantía interna de calidad de la UNED	índice y todo el documento			
6ª v.1	100912	Señalar los sistemas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), de Gestión del Conocimiento y el sistema desarrollado de reconocimiento como aspectos avanzados y voluntarios para el nivel de gestión de esta Guía.	2, 6,4 y 9.8	Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad)	Ana Rivas, Mar Arranz (Comité Calidad CCAA)	Consejo de Gobierno de la UNED 5-marzo-2013
6ª v1	050313	Presentación de la Guía completa a Comisión de Metodología y Consejo de Gobierno	Toda la guía	Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad)	Comisión de metodología	Consejo de Gobierno
6ª v2	070414	Cambio en el mapa de procesos y en el índice de la guía para adaptarla al mismo. Eliminación de Orientación para el afrontamiento de cambios en la Directriz Plan de Gestión. Aclaración de términos en la introducción, objetivos, procesos y manual virtual de gestión. Inclusión de cuadro de referencia con la norma AUDIT. Certificación del sistema. Inclusión de glosario de términos.	Introducción. Objetivos. Procesos. Manual virtual de gestión. 1.1.2. plan de gestión. Referencia AUDIT. Certificación del sistema.	Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Jose Miguel Laco (Subdirector UNED Tudela) Angel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Mar Arranz (Técnico de la Oficina de Planificación de Calidad).	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)
7ª V1		Aclaración en los soportes de la guía.	Toda la Guía	Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	José Miguel Laco (Subdirector UNED Tudela) Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Consejo de Gobierno Comisión de Metodología

Edición 1º V.1



Noviembre 2014

PROCESOS DE UN CENTRO ASOCIADO	4
1 DIRECCIÓN	6
1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO	6
1.1.1 ESTRATEGIA	6
1.1.2 PLAN DE GESTIÓN	8
1.1.3 LIDERAZGO	10
1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA	11
1.2.1 IMAGEN Y DIFUSIÓN EXTERNA	11
1.2.2 ALIANZAS Y COLABORACIONES	13
1.2.3 RELACIONES INSTITUCIONALES	14
2 CLIENTES	16
2.1 RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES	16
2.1.1 MATRICULACIÓN	16
2.1.2 ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES	17
2.1.3 COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES	18
2.1.4 PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES	20
2.2 ENSEÑANZA APRENDIZAJE	22
2.2.1 REALIZACIÓN DE TUTORÍAS	22
2.2.2 REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS	24
2.2.3 PRUEBAS PRESENCIALES	25
2.3 ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL	26
2.3.1 ORIENTACION ACADEMICA Y PROFESIONAL	26
2.4 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	27
2.4.1 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL CENTRO ASOCIADO	27
3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	29
3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE	29
3.1.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE	29
3.2 ESTRUCTURA Y ANALISIS DE CALIDAD	30
3.2.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN	31
3.2.2 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	33
3.2.3 REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD	34
3.2.4 CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	37
3.3 TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	38
3.3.1 TECNOLOGÍA	38

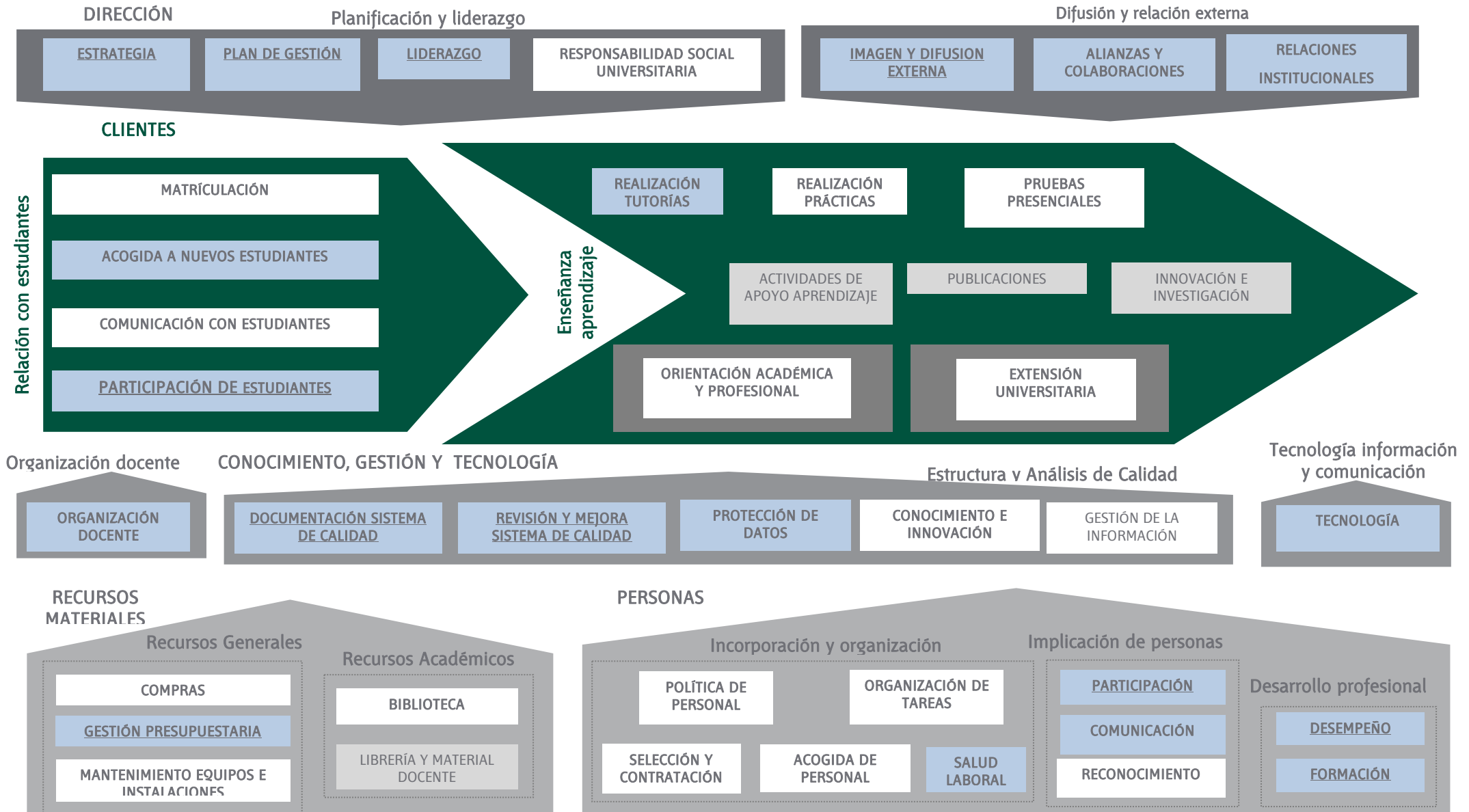
4	PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES.....	41
4.1	RECURSOS GENERALES	41
4.1.1	COMPRAS.....	41
4.1.2	GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	42
4.1.3	MANTENIMIENTO, EQUIPOS E INSTALACIONES.....	43
4.2	RECURSOS ACADÉMICOS	45
4.2.1	BIBLIOTECA	45
5	PERSONAS.....	47
5.1	INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN.....	47
5.1.1	POLITICA DE PERSONAL.....	47
5.1.2	ORGANIZACIÓN DE TAREAS.....	48
5.1.3	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.....	49
5.1.4	ACOGIDA DEL PERSONAL.....	50
5.1.5	SALUD LABORAL	51
5.2	IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS.....	52
5.2.1	PARTICIPACIÓN.....	52
5.2.2	COMUNICACIÓN.....	54
5.2.3	RECONOCIMIENTO	55
5.3	DESARROLLO PROFESIONAL.....	55
5.3.1	FORMACIÓN.....	55
5.3.2	DESEMPEÑO	57
APÉNDICE 3	INFORME DE MODIFICACIONES	59

PROCESOS DE UN CENTRO ASOCIADO

Se incluye a continuación un mapa de procesos tipo de un Centro Asociado que dispone de un Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión.

Los **procesos clave** del sistema de gestión de la calidad aparecen en color azul, dentro de los mismos, los **procesos básicos** del sistema, a revisar en la auditoría de mantenimiento, aparecen subrayados.

Los procesos que aparecen en el mapa y no están descritos en la Guía del no son de aplicación en este nivel del sistema escalable del SGICG descrito o no existen en todos los centros (Ejemplo gestión de la información, investigación, librería,...).



1 DIRECCIÓN

1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO

Es importante que el Centro Asociado establezca anualmente, objetivos y acciones que le permitan adaptarse a las nuevas demandas de la sociedad y desarrollar su Misión educativa de manera eficiente y satisfactoria para todas las partes implicadas (estudiantes, profesores/as, personal, Sede Central, Patronato, sociedad, etc...).

El Centro debe tener procesos de:

- Estrategia
- Plan de Gestión
- Liderazgo,

Estos procesos deben ser aprobados por la Dirección e implementados.

1.1.1 ESTRATEGIA

a) Planteamiento

La Misión permanente del Centro, los Valores compartidos por las personas, la Política de Calidad y la Visión de futuro deben estar definidos y alineados con las propuestas de la UNED para los Centros.

Desde la Sede Central se busca que los Centros Asociados estén alineados con un mismo enfoque estratégico, por lo que se ha desarrollado un marco de referencia, que cada Centro podrá ampliar mediante otras vías que aumenten su valor en la sociedad.

La Misión, Visión y Valores se despliegan a través de la estrategia y el plan anual de gestión. En este despliegue debe tenerse en cuenta, además, las expectativas de los Grupos de Interés.

El Centro debe tener definido su compromiso con la calidad y la mejora continua, plasmada en su Política de Calidad.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Grupos de interés y expectativas	<p>El Centro Asociado debe tener identificados los Grupos de Interés y sus necesidades y expectativas.</p> <p>Esta información puede extraerse a través de diferentes instrumentos como, por ejemplo, encuestas de satisfacción, financiaciones específicas, demandas de formación, etc.</p> <p>Las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés deben ser tenidas en cuenta en la definición de la estrategia del Centro.</p>
Misión	<p>El Centro Asociado debe tener definida su Misión.</p> <p>La Misión define a que se dedica el Centro Asociado, y por lo tanto debe de estar en línea con la Sede Central.</p> <p>El Comité de Calidad de la UNED y el Vicerrectorado de Centros Asociados ha definido una Misión común para todos los Centros Asociados. Esta misión</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
	<p>puede ampliarse por el Centro, pero no reducirse en su definición.</p> <p>La Misión debe hacerse pública, como mínimo, a través de la página web y en la carta de servicios. Pueden utilizarse otros medios para su difusión, como folletos informativos, carteles....</p>
Valores	<p>El Centro Asociado debe tener definidos los valores que describen el comportamiento deseable de las personas de la organización.</p> <p>El Comité de Calidad de la UNED ha definido un mínimo de valores comunes, que el Centro debe asumir como propios, pudiendo ampliarlos pero no reducirlos.</p> <p>Sería recomendable, tener estos valores, especialmente en cuenta en procesos concretos, como la selección de las personas, valoración del desempeño o reconocimiento profesional.</p> <p>Los Valores deben hacerse públicos, como mínimo, a través de la página web; pudiendo utilizarse otros medios de difusión, como folletos informativos, carteles....</p>
Control de ubicación de Misión y Valores	<p>El Centro Asociado debe controlar que la Misión y los Valores del Centro sean públicos en su edición en vigor.</p> <p>Para ello será necesario un control de las ubicaciones de ambos documentos para su actualización en caso necesario.</p>
Mapa Estratégico y Visión	<p>El Centro Asociado debe tener definida su estrategia dentro del marco de referencia establecido por la UNED.</p> <p>La Misión, Visión y los Valores del centro se despliegan en la estrategia.</p> <p>La Estrategia es el conjunto de objetivos y acciones planificadas que la Dirección del Centro decide llevar a cabo, para un periodo de tiempo mayor de un curso académico, con el fin de lograr hacer realidad su Misión y su Visión de futuro.</p> <p>El mapa estratégico definido por la Sede Central de la UNED correlaciona las líneas estratégicas, bajo cuatro perspectivas de resultados (clave, clientes, procesos y personas).</p> <p>El Centro Asociado podrá ampliar este mapa estratégico con aquellos elementos que considere relevantes para desarrollar su Misión y Visión.</p> <p>La estrategia se debe comunicar a las partes implicadas para lograr su consecución.</p>
Factores críticos identificados y con indicadores	<p>El Centro Asociado debe tener identificados los factores críticos (riesgo y de éxito) asociados a cada línea estratégica, así como los indicadores que permitirán la gestión de los mismos.</p>
Procesos clave relacionados con los factores críticos identificados.	<p>El Centro debe definir claramente aquellos procesos clave que impulsan la estrategia.</p> <p>Estos procesos clave deben estar vinculador con los factores críticos identificados.</p> <p>Se debe gestionar los procesos clave con objetivos, indicadores de seguimiento y acciones.</p>
Cuadro de Mando de Indicadores (CMI)	<p>El Vicerrectorado de Centros Asociados ha establecido un sistema común de resultados en línea con el mapa estratégico de los Centros.</p> <p>El centro debe gestionar este cuadro de mando de indicadores disponible en la plataforma qUNED, mediante objetivos cuantificables y medibles, y su despliegue en acciones a través de Planes de Gestión Anual, planes de área, planes de mejora...</p> <p>El centro debe conocer y manejar este cuadro de mando de indicadores disponible en la plataforma qUNED.</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
	Además, sería aconsejable la gestión de estos indicadores estratégicos, mediante la fijación de objetivos y su despliegue en el Plan de Gestión Anual.
Política de Calidad	<p>El Centro Asociado debe definir una política de Calidad, en sintonía con la declaración general de la UNED.</p> <p>La política de Calidad debe recoger la evidencia del compromiso de la Dirección con el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua.</p> <p>La política de Calidad debe ser publicada, como mínimo, en la página web del Centro; pudiendo utilizar además otros medios para su difusión, como folletos informativos, carteles....</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Fichas de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación de gestión no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Pero como referencia, el planteamiento de la Misión. Visión, Valores, Estrategia y Política de Calidad se revisarán, al menos, cuando lo proponga la UNED, y, como mínimo, cada 3 años.

La aplicación de los valores se puede revisar en las evaluaciones de desempeño de las personas.

d) Indicadores de medición

En este nivel consolidación, no es necesaria la definición de los indicadores en este proceso.

1.1.2 PLAN DE GESTIÓN

a) Planteamiento

El centro debe definir un plan de gestión anual que le permita alcanzar los objetivos estratégicos mediante la involucración de todas las personas de la organización.

El plan de gestión anual es la concreción de la estrategia del centro para un periodo anual, y en consecuencia, debe ser coherente con su Misión y Visión. En su definición, el centro, debe tener en cuenta los resultados internos y las expectativas externas de las partes interesadas.

Puede aplicarse la directriz propuesta por la UNED o adaptarla con ideas específicas del Centro.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de CCAA (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz del proceso Plan de Gestión	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz del Plan de Gestión.</p> <p>Esta directriz debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. • Consideración de la Estrategia. • Identificación de resultados internos (Capacidades, recursos y

SOPORTES	ACLARACIONES
	resultados anteriores). <ul style="list-style-type: none"> Definición del plan de gestión anual Aprobación del plan de gestión anual por el máximo órgano de decisión del Centro. Comunicación del plan de gestión anual a las partes implicadas para lograr la consecución de los objetivos. Seguimiento de objetivos del Plan de Gestión Anual.
Plan de Gestión anual	El Centro debe tener definido e implantado un plan de gestión anual en donde se despliegue la estrategia del Centro. Debe incluir, al menos: <ul style="list-style-type: none"> objetivos cuantificables y medibles que permitan un seguimiento continuado en el tiempo. Estos objetivos deben estar alineados con la estrategia del centro definida en el Cuadro de Mando de Indicadores del Centro. planificación y seguimiento de acciones para el cumplimiento de los objetivos, responsables y plazos de ejecución de las acciones. Sería aconsejable (no obligatorio) la definición de los recursos asignados a la realización de las acciones.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Fichas de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global y ajuste de acciones y resultados podrá hacerse con una periodicidad mínima semestral, para que se puedan identificar desviaciones y dé tiempo a corregirlas, aunque cada indicador tenga su propio ritmo de revisión (ej. absentismo tutorial mensual, presupuesto económico trimestral, satisfacción de estudiantes anual, etc.).

La revisión del planteamiento se podrá realizar, anualmente coincidiendo con la asignación presupuestaria.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de éxito del Plan de Gestión anual, % de PAS o tutores/as que conocen los objetivos del Centro.

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.1.3 LIDERAZGO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de desarrollo de liderazgo formal de los responsables directivos del Centro así como de los coordinadores/as de sus principales líneas y/o proyectos estratégicos.

Este proceso incluirá, al menos, su identificación, capacitación, evaluación y mejora de sus competencias.

La gestión del liderazgo debe estar descrita en un documento que incluya los pasos a seguir por los Líderes del centro para desarrollar sus competencias en las diversas facetas del liderazgo como:

- Desarrollo de la cultura del Centro
- Involucración en el sistema de gestión
- Relación con las partes implicadas en el Centro
- Información y apoyo a las personas
- Aportación a la innovación y cambio.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de CCAA (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz del proceso Liderazgo	<p>El centro debe tener documentada e implantada una directriz que permita desarrollar la sintonía y las competencias de los líderes para impulsar y guiar a las personas hacia las metas establecidas en el Centro Asociado.</p> <p>La directriz debe incluir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los líderes formales. • Definición de estándares de liderazgo. • Evaluación de los líderes. • Establecimiento de objetivos de liderazgo • Planes de mejora. • Valoración de cumplimiento de acciones y resultados.
Plan de evaluación y mejora de liderazgo	<p>El centro debe tener realizada la evaluación y mejora de sus líderes, incluyendo como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los líderes. • Diagnóstico de las actuaciones de los líderes con respecto a un estándar. • Objetivos. • Propuestas de mejora alineadas con su plan de evaluación y la estrategia del centro. • Responsables.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Fechas de realización. • Seguimiento de la realización de las acciones y consecución de objetivos.
Actas de reuniones del equipo directivo	Los líderes del Centro deben participar en la supervisión, revisión e impulso del sistema de gestión del centro, a través de la participación en sus órganos de gobierno (como ejemplo patronato, consejo de centro,...)

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global y ajuste de acciones y resultados debe hacerse con una periodicidad mínima semestral, aunque los distintos objetivos pueden tener su propio ritmo. En todo caso es importante sincronizarla con el Plan de Gestión anual ya que los líderes deben impulsar los cambios. La revisión del diseño del sistema de liderazgo se realizará, al menos cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % líderes con estándares adecuados de liderazgo, % líderes con objetivos del Plan de Mejora cumplidos, % líderes satisfechos con el apoyo de Dirección...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA

Dado que los Centros Asociados tienen recursos limitados y que la sociedad actual tiene acceso a mucha información es importante cuidar la imagen institucional, la difusión de su oferta académica, las relaciones institucionales y la colaboración con entidades que aporten valor al Centro Asociado.

El Centro debe:

- definir y documentar el proceso relacionado con la Imagen y difusión externa;
- asimismo debe gestionar los convenios de colaboración y/o alianzas con otras organizaciones
- y realizar la aprobación y seguimiento de los acuerdos por el Órgano Rector.

1.2.1 IMAGEN Y DIFUSIÓN EXTERNA

a) Planteamiento

El Centro debe tener definir las actividades necesarias de difusión de información para posicionarse en el entorno y difundir sus actividades.

Dentro del proceso de Imagen y Difusión Externa, estas actividades se materializan en un Plan de Difusión, que consta de acciones sistemáticas que se repiten cada año, relacionadas con la difusión local de información sobre la UNED, el Centro Asociado y sus servicios.

Esta información puede difundirse a través de diferentes medios:

- Presenciales a través de Jornadas de Puertas Abiertas,
- Audiovisuales a través de programación de radio y televisión local.
- Información en la Web.
- Folletos informativos de la UNED y del Centro.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de difusión	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que permita la información de todas las actividades organizadas desde el Centro Asociado.</p> <p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición del plan de difusión externa. • Desarrollo de las acciones. • Sería recomendable la valoración de la eficacia de la información. <p>Además debe mantener canales de información abiertos en cualquier momento del año y, más fácilmente, en fechas anteriores al periodo de matriculación.</p>
Sistema y/o Plan de difusión	<p>El centro debe tener definido e implantado un sistema y/o Plan de Difusión que recogerá la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones a desarrollar. • Destinatarios: población en general, estudiantes actuales,... • Medios a emplear. • Responsables. • Cronograma. <p>Este plan de difusión debe incluir las acciones generales desarrolladas por el Centro para dar a conocer la UNED, el Centro y sus servicios; y además, concretar todo el lanzamiento del nuevo curso académico mediante acciones concentradas en el periodo de admisión y matriculación.</p>
Imagen corporativa alineada con UNED	<p>Todas las acciones de difusión desarrolladas deben estar enmarcadas dentro de la UNED, buscando una imagen común a todos los Centros Asociados.</p> <p>El Centro Asociado debe mantener el logotipo, letra, color, y demás elementos de imagen corporativa de la UNED, en todos los documentos publicitarios y oficiales.</p>
Publicidad de la oferta académica	<p>El Centro Asociado debe realizar publicidad de la oferta académica y de la UNED en general, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folletos, • Notas de prensa, • Difusión en medios locales, • publicidad e imágenes de la jornada de puertas abiertas, o un

SOPORTES	ACLARACIONES
	<p>video del propio centro...</p> <p>Estas acciones deben desarrollarse dentro del plan de difusión anterior.</p>
Web del Centro Asociado	<p>El Centro Asociado debe mantener actualizada una Web que integre toda la información necesaria para estudiantes actuales y potenciales, y la sociedad en general.</p> <p>Esta web debe mantener la imagen corporativa de la UNED y resultar un interfaz ameno y cómodo para el usuario.</p> <p>Sería recomendable la incorporación de un mapa de la web que permita localizar la información fácilmente.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global y ajuste de actividades y resultados debe hacerse, al menos una vez, antes de su finalización. El planteamiento de la Difusión se revisará, al menos cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de impactos en medios de comunicación, gasto en publicidad,..

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.2.2 ALIANZAS Y COLABORACIONES

a) Planteamiento

El Centro debe disponer de convenios de colaboración con entidades del entorno que aporten un marco legal para la realización de las prácticas académicas u otras colaboraciones.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión de colaboraciones	<p>El centro debe tener documentada e implantada la directriz de gestión de convenios de colaboración en función de las expectativas y necesidades de los clientes.</p> <p>La directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades del Centro. • Análisis de las entidades externas que puedan cubrir esta necesidad. • Establecimiento de acuerdos y formalización en convenios.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de las actividades de colaboración. • Sería recomendable la valoración de la satisfacción y la eficacia del convenio.
Convenio de colaboración y/o registro de convenios	El centro debe disponer de documentos en los que quede reflejada de manera formal cualquier tipo de colaboración (convenios de colaboración educativa, contrato programa,...).

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión de la vigencia y validez de los convenios estará determinada en su contenido. Los modelos de convenio tipo se revisarán, al menos, cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de acuerdos de colaboración,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

1.2.3 RELACIONES INSTITUCIONALES

a) Planteamiento

Las relaciones con el Órgano Rector son específicas en cada Centro y suelen venir determinadas en sus Estatutos.

El centro debe tener definida la planificación de las reuniones, comunicación y acuerdos con el Órgano Rector y seguimiento de los mismos.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Estatutos del Centro Asociado	El centro debe tener definidos y aprobados los estatutos que definan las disposiciones y el funcionamiento de la organización.
Directriz de reuniones del Órgano Rector del Centro	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz para la participación del Órgano Rector en la gestión del Centro.</p> <p>La directriz de reuniones del Órgano Rector debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Comunicación con el Órgano rector. • Organización y celebración de reuniones. • Seguimiento de acuerdos adoptados.

SOPORTES	ACLARACIONES
Acuerdos del Órgano Rector	El Centro debe realizar actas de las reuniones del órgano rector, donde se recoja la comunicación, los acuerdos adoptados y el seguimiento de los mismos.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión de la dinámica de las relaciones con el Órgano Rector será determinada por él mismo.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de reuniones del Órgano Rector,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2 CLIENTES

2.1 RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

La vinculación del Centro con los estudiantes se formaliza a través de la matrícula y genera un flujo de información continua en ambas direcciones durante todo el curso académico.

El Centro debe definir y documentar los procesos relacionados con la comunicación, matriculación, acogida y participación de los estudiantes.

El Centro Asociado debe informar, orientar, preparar, y hacer seguimiento del estudiante, desde que es un estudiante potencial, hasta que culmina su primer año en la universidad, con especial hincapié en los primeros meses, a través de tres tipos de acciones:

- Información y orientación.
- Formación y preparación del estudiante para la educación superior a distancia.
- Seguimiento del estudiante durante su primer año, especialmente en el caso de presentar dificultades.

Posteriormente a lo largo de todos los cursos académicos el Centro Asociado debe establecer un plan de comunicación con los estudiantes.

De este plan de comunicación se debe realizar un seguimiento constante permitiendo la retroalimentación a través de canales de participación como pueden ser las encuestas de satisfacción o los buzones de quejas y sugerencias.

Se debe, por tanto, facilitar los canales de comunicación con el estudiante y permitir su participación en la Comunidad Educativa, permitiendo la mejora continua del sistema.

2.1.1 MATRICULACIÓN

a) Planteamiento

Desde el Centro Asociado se debe proporcionar todo el apoyo administrativo necesario para una realización óptima del proceso de matrícula.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de preinscripción y matriculación de enseñanzas oficiales y no oficiales impartidas por la UNED. Este proceso se realiza on line y está integrado en la dinámica administrativa de la UNED.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Aplicación web de matrícula	El Centro Asociado debe utilizar el sistema de matriculación on-line, integrado en la dinámica administrativa de la UNED; y dar todo el apoyo administrativo y técnico a los estudiantes, facilitando toda la documentación asociada y PCs para la realización de la misma.
Sistema de ayuda o tutelaje para la matriculación web en el propio Centro Asociado	El Centro debe dar todo el apoyo administrativo y técnico a los estudiantes, facilitando toda la documentación asociada y tecnología para la realización de la misma. Debe tener establecida e implantada la metodología y documentos (digital o

SOPORTES	ACLARACIONES
	<p>papel) utilizados para realizar el tutelaje en el proceso de matriculación de los estudiantes.</p> <p>Ejemplos de estas acciones puede ser el habilitar ordenadores o aumentar el personal en los periodos de matriculación.</p>
Plantilla de orientación para la matrícula	El Centro Asociado debe asesorar en la matrícula a los estudiantes mediante la metodología definida por la UNED y/o mediante herramientas desarrolladas/adaptadas por el propio Centro Asociado.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. El planteamiento se revisará en la propia UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % variación de créditos matriculados en enseñanzas oficiales, % matriculas discapacidad,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.1.2 ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES

a) Planteamiento:

El Centro debe dar la bienvenida a los nuevos estudiantes y facilitarles información y formación inicial necesaria para su adaptación a la UNED.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de acogida a los nuevos estudiantes. Este proceso incluirá las acciones sistemáticas que se realizan cada año para que los estudiantes de nueva incorporación dispongan de información detallada y orientación sobre el funcionamiento y las actividades del Centro. Incluye acciones de difusión, jornada inicial y orientación post matrícula.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de acogida a nuevos estudiantes	El Centro debe tener definida e implantada la metodología y documentos (digital o papel) empleados para la acogida a nuevos estudiantes.
Información inicial facilitada al estudiante	<p>El Centro debe facilitar a los estudiantes, información sobre la UNED y/o guías de orientación para el uso de los recursos y el desarrollo del aprendizaje autorregulado.</p> <p>Se puede disponer de esta información en la página web de la UNED, o puede ser generada por el propio Centro, como por ejemplo una carta de</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
	presentación.
Jornada de bienvenida y presentación a nuevos estudiantes	<p>El Centro Asociado debe realizar un acto para dar la bienvenida a los estudiantes e informarle de los servicios que tienen a su disposición para el curso.</p> <p>El Centro Asociado podrá acreditar la realización de esta jornada mediante la convocatoria, publicidad o noticias realizadas en la celebración de la misma.</p>
Cursos de acogida	<p>El Centro Asociado debe facilitar a los estudiantes cursos de acogida, que requieren, además de la asistencia presencial, la realización de actividades, seguimiento tutorial y evaluación.</p> <p>Estos cursos podrán contemplar tres áreas básicas fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos sobre la metodología de la UNED, el entrenamiento de estrategias de aprendizaje autónomo y autorregulado y el desarrollo, en general, de competencias genéricas para el estudio superior a distancia. • Cursos de nivelación o cursos o. • Cursos sobre desarrollo de competencias instrumentales de apoyo al estudio como son las habilidades en el uso de las TIC, en el manejo de la información o de organización y planificación.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. La revisión de planteamiento la realizará la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % cumplimiento del Plan de Acogida, % de estudiantes satisfechos con acogida, visitas a página web, acciones de difusión en los medios, nº y tipo de consultas, jornadas o cursos realizados...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.1.3 COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES

a) Planteamiento

El Centro Asociado debe definir y aplicar un Plan de Información al estudiante que permita un intercambio de información para que este pueda realizar adecuadamente sus actividades académicas.

La comunicación con los estudiantes puede abarcar diversos aspectos como:

- Información de actividades académicas (ej. tutorías, cambios, cursos, pruebas presenciales...)
- Orientación en dudas y tramitaciones
- Sistema escrito de canalización de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Solicitud al defensor del estudiante

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema y/o Plan de Información al estudiante	<p>El Centro debe tener definida e implantada la metodología y documentos (digital o papel) empleados para la información a los estudiantes</p> <p>Este sistema y/o plan de información al estudiante contendrá como mínimo los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos perseguidos. • Responsables. • Destinatarios. • Acciones. • Mensaje a transmitir. • Medios de comunicación: Recursos necesarios, e instrumentos cartas, convocatorias, notas internas, correos electrónicos... • Cronograma de comunicación.
Folletos informativos generales	El Centro debe disponer de folletos informativos orientados al estudiante.
Registro de entradas y salidas	<p>El centro debe tener implantado un registro de entradas y salidas que permita dejar constancia de la tramitación de documentación.</p> <p>Este registro debe recoger un listado de las entradas y salidas, con fechas, emisores y destinatarios e identificación sobre el propio documento del sello de entrada / salida con el código asignado.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento se realizará, al menos, cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de cumplimiento del Plan de Comunicación al estudiante, % de estudiantes satisfechos con Secretaría,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.1.4 PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

a) Planteamiento

Se debe tener definido y aplicado el sistema de participación de los estudiantes en la dinámica del Centro.

La participación en el ámbito universitario se articula en dos ámbitos:

- Participación como presencia activa de los estudiantes en los órganos de gobierno y representación de la Universidad.
- Participación como contribución de los estudiantes al progreso de la Universidad, en la medida en que facilitan datos que conducen al establecimiento de planes de mejora, a través de encuestas de valoración, o buzones de quejas y sugerencias.

b) Soportes

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión de quejas y sugerencias	<p>El centro debe tener documentada e implantada una directriz de gestión de quejas y sugerencias.</p> <p>La Directriz de quejas y sugerencias debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de presentación de quejas y sugerencias. • Procedimiento y responsables de su análisis. • Establecimiento de áreas de mejora. • Comunicación a los implicados de la actuación llevada a cabo. • Sería recomendable el seguimiento de la eficacia de la medida adoptada y mejora del sistema de gestión, si procede.
Registro de sugerencias de mejora, registro de reclamaciones y registro de solicitudes	<p>El centro debe llevar un registro de las sugerencias de mejora, reclamaciones y solicitudes presentadas y la gestión realizada con las mismas.</p> <p>Debe incluir al menos los campos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de presentación. • Contenido. • Responsable. • análisis. • acción llevada a cabo. • Situación. • eficacia de la acción. • Comunicación a implicados.
Directriz de Plan de mejora de estudiantes	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz de mejora continua a través de la participación de los estudiantes en la gestión del centro.</p> <p>La Directriz de plan de mejora de estudiantes debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de participación de estudiantes. • Recogida de datos y procesamiento de los mismos.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados. • Establecimiento de Plan de Mejora con los contenidos especificados en el mismo. • Canales de comunicación a implicados. • Seguimiento de la realización de las acciones y consecución de objetivos.
Encuestas de satisfacción de estudiantes con los servicios de su Centro Asociado.	El Centro debe conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados, a través de las encuestas realizadas por la Oficina de Calidad de la UNED y/o propios.
Plan de Mejora de Estudiantes	<p>El centro debe definir e implantar un Plan de Mejora de estudiantes, fundamentado en los resultados de las encuestas de satisfacción con los servicios del Centro y/o del resto de información recogida a través de los canales de participación establecidos.</p> <p>Debe contener los elementos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico de la situación. • Definición de objetivos y establecimiento de indicadores de medición. • Acciones de mejora a desarrollar. • Responsables. • Fechas de realización. • Recursos asignados. • Sería recomendable el seguimiento de la realización de las acciones y consecución de objetivos.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe realizarse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % respuesta en plazo a reclamaciones, % satisfacción global con el centro asociado, %cumplimiento de plan de mejora de estudiantes...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.2 ENSEÑANZA APRENDIZAJE

El Centro debe tener definidos e implantados los procesos de enseñanza aprendizaje que vienen determinados por la UNED en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Estos procesos incluirán como mínimo la realización de tutorías, prácticas, actividades de apoyo al aprendizaje y pruebas presenciales. El Centro debe asegurar que estos procesos se llevan a cabo en condiciones controladas de acuerdo con los criterios establecidos por la UNED.

Todos los servicios de enseñanza – aprendizaje incluyen:

- Especificación pública del servicio (ej. Carta de Servicio, folletos,...)
- Planificación de actividades (ej. Plan de organización docente, calendario académico,...)
- Metodología de trabajo (ej. Guía docente, soportes formativos,...)
- Sistemas de control e indicadores de rendimiento (ej. Pruebas presenciales, registros de actividades,...)
- Encuestas de satisfacción e indicadores de percepción (ej. Encuestas de satisfacción de estudiantes,...)
- Sistemas de revisión y mejora (ej. Reuniones de coordinación tutorial,...)

2.2.1 REALIZACIÓN DE TUTORÍAS

a) Planteamiento

La planificación didáctica, el calendario académico general y la elaboración de materiales docentes se llevan a cabo desde la Sede Central.

El diseño de la metodología docente se realiza en el IUED.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de realización de tutorías.

Las tutorías deben estar alineadas con las especificaciones establecidas con los programas de las asignaturas que determinan los Departamentos de la UNED.

El proceso está establecido por la UNED en el marco del EEES e incluye aspectos como:

- Planificación y preparación de las tutorías (Plan Tutorial)
- Impartición docente (presencial y telemática)
- Comunicación con los estudiantes (personal o en foros)
- Orientación (en el estudio, prácticas y afrontamiento de pruebas presenciales de la asignatura)
- Actividades de apoyo al aprendizaje (Videoconferencias, debates con profesionales,...)
- Proceso de Evaluación Continua (valoraciones de progreso en el aprendizaje)

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES		ACLARACIONES
Sistema	de tutoría docente	El Centro debe tener implementada la metodología docente de la UNED, desarrollada por el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED).

SOPORTES	ACLARACIONES
establecido por la UNED.	Para acreditar la aplicación del sistema de tutoría docente establecido por la UNED, el Centro Asociado puede incluir documentación manejada en el desarrollo de los cursos FIT.
Plan de Acción Tutorial (PAT)	Los profesores - tutores deben tener definida e implantada una planificación que sistematice la acción tutorial, adaptándola a las necesidades reales de los estudiantes y estableciendo los necesarios cauces de colaboración de los distintos agentes educativos. Este plan de acción tutorial debe contener las fechas y el programa de la asignatura.
Materiales de estudio de la UNED	El Centro Asociado debe utilizar los materiales de estudio elaborados por el equipo docente de la UNED (guías de estudio y manuales de la asignatura). Estas guías recogen toda la información que necesita el estudiante (introducción a la asignatura, objetivos didácticos, conocimientos previos, descripción de materiales, orientaciones metodológicas para el estudio de la materia y, criterios de evaluación),
Uso de aulas AVIP y plataformas TIC de UNED	El Centro debe aplicar el uso de las nuevas tecnologías de la UNED a través de aulas AVIP y plataformas TIC, en línea con las guías desarrolladas por INTECCA. La acreditación del uso conforme a lo establecido por INTECCA se puede realizar a través de los manuales de uso de las aulas AVIP.
Control de correcciones de PEC por tutores/as	El Centro Asociado debe asegurar la corrección de los planes de evaluación continua por parte de los tutores. Para lo cual podrá solicitar a la Sede Central un informe de control de estas correcciones.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de tutoría, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento operativo debe realizarse con la periodicidad propuesta por la UNED. La revisión del planteamiento general la realizará la UNED.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % carreras regladas con tasa de éxito >75%, tasa de abandono de estudios (excepto 1ª matrícula) ,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.2.2 REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de prácticas académicas externas establecido por la UNED en el marco del EEES para las diferentes asignaturas.

El Centro designará al profesorado de esta materia, según la normativa de la UNED, de acuerdo a cada titulación y velará por su adecuado desarrollo.

Además, en el caso de disponer de COIE en el Centro deberá tener definida la metodología a seguir para la gestión de las prácticas externas extracurriculares.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de gestión de prácticas externas extracurriculares (COIE)	El Centro debe tener definida e implantada la metodología, documentos y recursos necesarios para la gestión de las prácticas externas extracurriculares. En aquellos Centros sin COIE propio, indicaran el sistema empleado para favorecer la comunicación del estudiante con el COIE de la Sede Central.
Sistema de gestión de prácticas académicas externas	El Centro debe tener definida e implantada la metodología, documentos y recursos necesarios para la gestión de las prácticas académicas externas.
Guía de Prácticas Académicas Externas	El centro debe utilizar la metodología desarrollada por la UNED, en la realización de las prácticas académicas externas. Dado que las prácticas académicas externas forman parte del plan de estudios de un determinado grado o titulación, disponen de guías en donde se desarrolla toda la información que necesita el estudiante (introducción a la asignatura, objetivos didácticos, conocimientos previos, descripción de materiales, orientaciones metodológicas para el estudio de la materia y, criterios de evaluación), el Centro debe acreditar su uso.
Seguro de cobertura para estudiantes de Prácticas Académicas Externas	El centro debe tener suscrita una póliza de seguros para los estudiantes de prácticas académicas externas. El seguro de responsabilidad civil se suscribe desde Sede Central y se facilita a los Centros Asociados.
Encuesta de Evaluación de prácticas (opcional)	Es recomendable que el Centro conozca la satisfacción de los estudiantes con las prácticas y analice los resultados y realizar un plan de mejora.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse con la periodicidad determinada en cada guía de prácticas académicas externas. La revisión del planteamiento se realizará por parte de la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes satisfechos con las prácticas académicas externas,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.2.3 PRUEBAS PRESENCIALES

a) Planteamiento:

La planificación y organización general, la presidencia de los tribunales de las pruebas presenciales, así como la elaboración y corrección de los exámenes, se lleva a cabo desde la Sede Central.

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de realización de pruebas presenciales establecido por la UNED.

Este proceso incluirá la organización de recursos y personas, supervisión de las pruebas, resolución de problemas, seguridad y comunicación con las partes implicadas.

b) Soportes

SOPORTES	ACLARACIONES
Reglamento de realización de las pruebas presenciales	El centro debe tener implantado el sistema de realización de pruebas presenciales establecido por la UNED Sede Central a través de su reglamento.
Valija Virtual	<p>El centro debe hacer uso de la Valija virtual, en la realización de las pruebas presenciales.</p> <p>Este sistema permite la gestión de exámenes por estudiante, asignación de lugar en el aula, información del tiempo de realización y del material permitido.</p> <p>Además ofrece al Tribunal un control de las aulas de examen y la gestión de incidencias.</p> <p>El Centro debe demostrar la implementación de este sistema de Valija virtual y el conocimiento de su funcionamiento a través, por ejemplo, del empleo de los manuales editados para su aplicación, o un pantallazo de la aplicación.</p>
Comprobación Pruebas Presenciales	<p>El Centro debe realizar sistemáticamente actividades de comprobación, previas a la realización de los exámenes, que aseguren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos humanos (PAS y Tutores) • Comprobación de estado de las aulas: iluminación, temperatura, señalización de espacios,... • Asignación de recursos materiales. • Asignación de recursos tecnológicos. Comprobación de ordenadores e impresoras
Actas de Pruebas Presenciales	<p>El Centro Asociado debe gestionar aquellas incidencias asociadas a su actividad, acontecidas durante la realización de las pruebas presenciales y su resolución.</p> <p>Estas incidencias se recogen en actas, que una vez concluidas las Pruebas Presenciales son remitidas a la Sede Central de la UNED por los miembros del tribunal, a través de correo electrónico o aplicación.</p>
Revisión de exámenes o	El Centro debe apoyar el trámite de las solicitudes, en el caso de que el estudiante lo desee, de la revisión de los exámenes o calificaciones al equipo

SOPORTES	ACLARACIONES
calificaciones	docente de la asignatura.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse diariamente, durante el periodo de pruebas presenciales. La revisión del planteamiento operativo debe realizarse después de cada semana de exámenes, y de cara al siguiente periodo de exámenes.

El planteamiento general lo realizará la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes satisfechos con organización de pruebas presenciales,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

2.3 ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL

2.3.1 ORIENTACION ACADEMICA Y PROFESIONAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de Orientación e Información al Empleo, establecido por la UNED, sea de gestión propia o a través de la Sede Central (COIE). Este proceso tiene en cuenta diversos aspectos como:

- Orientación en estudios
- Ayuda para el desarrollo profesional
- Información para la inserción laboral

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Sistema de gestión y orientación al empleo	El Centro debe tener establecido e implantado un sistema de gestión y orientación al empleo, con COIE propio o adscrito a la Sede Central. En el primer caso debe tener definida la metodología, documentos y recursos para realizar la gestión y orientación al empleo en el Centro. En el segundo caso debe tener establecido un canal para derivar los

SOPORTES	ACLARACIONES
	estudiantes al COIE de la Sede Central.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de COIE, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento la realizará la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

En este nivel consolidación, no es necesaria la definición de los indicadores en este proceso.

2.4 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

El Centro debe tener definido el proceso de extensión universitaria. Este proceso debe incluir las actividades formativas / culturales organizadas por el Centro.

2.4.1 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL CENTRO ASOCIADO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de extensión universitaria, sea de gestión propia o en coordinación con otros centros. Este proceso tiene en cuenta diversos aspectos como:

- Planificación y organización
- Coordinación con entidades externas
- Publicidad e información
- Realización de actividades
- Supervisión y valoración

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de Extensión Universitaria	<p>El Centro Asociado debe tener documentada e implantada una directriz que permita que todos los ciudadanos/as de nuestro entorno tengan acceso flexible al conocimiento, desarrollo profesional y cultural de mayor interés social.</p> <p>Esta directriz debe de contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés. • Establecimiento de objetivos.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • planificación de la actividad a realizar. • desarrollo de la acción de extensión. • registro de asistentes y medición de satisfacción. • valoración de la actividad.
Calendario o cronograma de actividades de Extensión Universitaria	En aplicación de la directriz anterior el Centro debe tener establecido un calendario de las actividades de extensión.
Encuesta de satisfacción de estudiantes de Extensión Universitaria	El Centro debe conocer la satisfacción de los estudiantes con la actividad de extensión realizada.
Listas y certificados de asistencia	En aplicación de la directriz, el Centro debe de llevar un registro de los participantes de las diferentes actividades y asegurar la emisión de certificados a los asistentes.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de Extensión universitaria, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En este nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse con periodicidad mensual. La revisión del planteamiento debe realizarse, al menos, con periodicidad semestral.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes de regladas satisfechos con la oferta de Extensión, % de estudiantes satisfechos con la actividad de Extensión, Variación de matrículas de Extensión, % actividades de extensión emitidas con videoconferencia AVIP,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3 CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA

El Centro tener definido e implantado el sistema básico de calidad en la gestión.

Esto incluye fundamentalmente los procesos relacionados con la protección de datos personales, el control de los documentos necesarios para garantizar la calidad de la gestión y el sistema utilizado para revisarla y mejorarla periódicamente, así como las bases de conocimiento relevante de los Centros Asociados.

Además debe definir la organización del curso académico sobre la propuesta de la UNED.

3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

3.1.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de organización del curso académico basándose en la propuesta de la UNED.

La organización docente incluye:

- Plan Académico Docente (PAD)
- Control de asistencia, cambios y recuperaciones tutoriales

Los documentos relacionados con la oferta docente y su organización deben hacerse públicos y estar a disposición de los grupos de interés implicados.

Puede aplicarse la propuesta de la UNED o completarla con ideas propias del Centro.

b) Soportes

Con modelos accesibles en el Manual Virtual de Gestión de CCAA (MVG):

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de Organización Docente	<p>El centro debe tener documentada e implantada la directriz que le permita establecer la organización académica, lo que incluye la planificación del servicio de tutorías, convivencias y videoconferencias, además de otros servicios académicos, tales como la organización de las prácticas, seminarios,...</p> <p>Debe incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la oferta educativa autorizada por el Órgano Rector. • Identificación de recursos humanos (Análisis de la plantilla de profesorado tutor). • Identificación de recursos materiales y tecnología. • Identificación de resultados del PAD anterior. • Definición de plan académico docente. • Aprobación del PAD por el máximo órgano de decisión del Centro. • Aplicación del PAD. • Seguimiento de resultados.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del PAD a los agentes implicados. • Adaptaciones puntuales a lo largo del curso académico. • Publicación del contenido del PAD.
Plan académico docente (PAD)	<p>El Centro debe tener definido e implantado un Plan Académico Docente (PAD), regulado en el ROFCA, en cuanto a su contenido y aprobación.</p> <p>Debe incluir el número de tutorías, tipología, horario y profesorado-tutor necesario para el desarrollo de las mismas.</p> <p>El PAD debe ser comunicado a los estudiantes en la página web del Centro, mediante la publicación de los horarios, tipología y docentes, como mínimo, y emisiones y aulas recomendable.</p>
Sistema de cambios y recuperaciones	<p>El centro debe tener establecida e implantada la metodología y documentos (digital o papel) necesarios para gestionar los cambios y las recuperaciones de tutorías.</p> <p>La metodología deberá definir, como mínimo, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo se solicitan los cambios de tutoría por parte del profesorado-tutor. • Como se gestiona el cambio. • Cómo se lleva a cabo el control de recuperaciones. • Cómo se informa a los estudiantes de los cambios en la tutoría.
Registro de solicitud de cambios tutoriales	<p>El Centro debe llevar un registro de las solicitudes de cambios tutoriales (digital o papel).</p>
Documento de control de asistencia, cambios y recuperaciones	<p>El Centro debe llevar un control de las asistencias de los profesores tutores, la solicitud de cambios en tutorías y el control de las recuperaciones de las mismas.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe realizarse, al menos, con periodicidad mensual. La revisión del planteamiento se debe realizar cuatrimestralmente.

d) Indicadores de medición

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de estudiantes con presencialidad virtual, % cumplimiento de tutorías presenciales,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2 ESTRUCTURA Y ANALISIS DE CALIDAD

El Centro tener definido e implantado el sistema de calidad en la gestión.

Esto incluye procesos relacionados con:

- gestión documental.
- protección de datos personales.
- revisión y mejora del sistema de calidad.
- conocimiento e innovación.

3.2.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido el proceso de gestión de la documentación y registros del sistema de calidad.

El proceso incluirá, al menos, los aspectos relativos:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Realizar los cambios en los documentos, identificando la edición y fecha de vigencia.
- Asegurarse de que las ediciones pertinentes de los documentos aplicables se han distribuido y se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos se archivan y conservan legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Las referencias documentales originales estarán accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados, gestionado por la Cátedra de Calidad "Ciudad de Tudela".

Cada centro editará la documentación correspondiente a los procesos que se especifican en la presente Guía. La documentación puede estar en plataforma virtual, software específico, papel o cualquier otro soporte útil para la gestión.

La guía promulga una gestión por procesos, en aquellos procesos, donde se exija la Directriz, el Centro Asociado debe tener identificados los siguientes elementos:

- Objeto del proceso.
- Propietario del mismo.
- Actividades que desarrollan el proceso y sus responsables (Directriz).
- Indicador/es de medición del proceso y objetivo/s cuantificable/s y medible/s.
- Documentos y registros.

Puede aplicarse la propuesta de la UNED o completarla con ideas propias del Centro Asociado o la desarrollada por el propio Centro Asociado. Las adaptaciones de cada Centro serán archivadas, controladas y actualizadas por él mismo.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión de procesos	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que le permita el despliegue en los procesos del sistema de garantía interna de calidad.</p> <p>Debe incluir los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traslado de los objetivos del plan de gestión al proceso. • planificación y desarrollo del proceso (directriz). • comunicación a los miembros del proceso. • sería recomendable el seguimiento y mejora continua del proceso.
Directriz de gestión documental	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que asegure la disponibilidad de la documentación del sistema.</p> <p>Esta Directriz debe incluir los aspectos relativos a la redacción, aprobación, distribución, conservación y revisión de los documentos del sistema.</p>
Mapa de procesos	<p>El Centro debe tener identificados sus procesos y la interrelación entre los mismos mediante un mapa de proceso.</p>
Identificación de procesos y propietarios	<p>El Centro Asociado debe tener identificados los propietarios de los Procesos.</p>
Registro Estructura documental	<p>El Centro debe tener estructurado su sistema documental mediante un manual de procesos ya sea en soporte papel o soporte digital.</p> <p>Este manual debe recoger todos los documentos existentes en el sistema, directrices, formatos empleados, instrucciones de trabajo,...</p> <p>En el caso de usar el Manual Virtual de Gestión, sirve para acreditar este registro la referencia al mismo.</p>
Documentos externos	<p>El Centro Asociado debe tener identificados los documentos externos de aplicación en su gestión, en particular de la normativa.</p> <p>Desde la Sede Central de la UNED, se mantiene a disposición de los Centros un archivo actualizado de la normativa legal que afecte a la Universidad.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de gestión documental, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

Aunque como recomendación, la revisión global de acciones y resultados debe realizarse con periodicidad mínima anual. La revisión del planteamiento será propuesta por la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % documentos accesibles a usuarios en el puesto de trabajo...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2.2 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

a) Planteamiento:

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de protección de datos personales. La aplicación de este proceso estará coordinada por la UNED y basada en la LOPD.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de protección de datos personales	El Centro debe tener definida e implantada una directriz que asegure el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales. Esta directriz debe incluir al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los ficheros del centro. • Solicitud de inscripción en el Registro de la AEPD. • Resolución de la Agencia Española de Protección de datos
Resolución de la Agencia de Protección aceptando la declaración de ficheros.	El Centro Asociado debe tener declarados sus ficheros de datos personales y aceptados por la Agencia de Protección de Datos.
Documento de seguridad y control periódico del cumplimiento del mismo	El Centro debe identificar, aplicar y medir la eficacia de las medidas de protección de datos relacionadas con los ficheros de control propio. Debe tener redactado el documento de seguridad y debe establecer el control del cumplimiento del mismo.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento de protección de datos, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados es marcada por la UNED y por la LOPD. La revisión del planteamiento general del sistema de calidad la realizará la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % documentos de seguridad elaborados por ficheros declarados, % de ficheros declarados por ficheros identificados,....

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2.3 REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de análisis y mejora del sistema de calidad y los resultados deben ser conocidos por la Dirección.

Este proceso se puede realizar a cuatro niveles:

- Valoración de **cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios**.
- **Plan de auditorías o autocomprobaciones** de aplicación del sistema de Calidad en la Gestión (con los correspondientes informes de no conformidad y realización de acciones correctivas y/o preventivas). Pueden ser internas o externas. Las auditorías internas que se pueden basar en un muestreo aleatorio de algunos procesos las realizará personal previamente formado.
- **Autoevaluaciones** (con el correspondiente informe de puntos fuertes / áreas de mejora y el posterior plan de mejora). Son internas aunque se puede presentar para la evaluación externa. Se pueden realizar cada dos o tres años.
- **Revisión del SGICG-CA por la Dirección** con el fin de acceder a la certificación externa y/o decidir innovaciones o mejoras

En el nivel de consolidación se tendrán implantados aquellos procesos relacionados con el aseguramiento del SGICG-CA como las revisiones del sistema de gestión, el control de los cambios en los procesos y las auditorías internas que permiten comprobar el cumplimiento de las directrices de los procesos, así como corregir y mejorar aquellos aspectos que no se aplican de forma adecuada.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Registro de autocomprobación de aplicación del sistema de calidad	El Centro Asociado debe tener verificada la aplicación del sistema de calidad SGICG-CA descrito en la guía básica del MVG, mediante la realización de una autocomprobación en la plataforma qUNED.
Directriz de autoevaluación y Plan de Mejora	El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que establece la metodología a emplear en la realización de la autoevaluación y el plan de mejora. La directriz debe incluir los aspectos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del equipo evaluador. • Autoevaluaciones individuales • Reagrupación e informe de diagnóstico. • Priorización y planificación de las mejoras • Realización y seguimiento de las mejoras.
Autoevaluación y plan de mejora	El Centro debe tener realizado un informe de diagnóstico en donde aparezcan los puntos fuertes y áreas de mejora por cada uno de los indicadores del cuadro de mando integral y una priorización y planificación de las mejoras. El Centro tiene que tener en fase de consolidación al menos 3 áreas de mejora. Está disponible en la página web de qUNED una herramienta para la

SOPORTES	ACLARACIONES
	realización de esta autoevaluación y el plan de mejora.
Directriz de realización de Cartas de Servicios	<p>El Centro Asociado debe tener documentada e implantada una directriz para el desarrollo de la carta de servicios del Centro Asociado.</p> <p>La directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la Carta de servicios. • Identificación de las dimensiones y los estándares de calidad de los servicios prestados de acuerdo con las expectativas de los usuarios, • Definición de compromisos e indicadores de medición de los mismos. • Aprobación y difusión de la carta de servicios. • Sería recomendable el seguimiento de los objetivos marcados y la revisión de la Carta de Servicios si procede.
Carta de Servicios	<p>El Centro Asociado debe tener publicada la carta de servicios.</p> <p>Deben incluir al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido descriptivo • Datos identificativos del Centro, • Misión, • Relación de servicios prestados • Relación de estudios oficiales. • Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios objeto CS. • Normativas reguladoras • Compromisos de calidad en relación con los servicios prestados. • Sistema de relación • Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios • Como proponer quejas y sugerencias • Información complementaria • Direcciones telefónicas, telemáticas y postales • Medios de acceso y transporte <p>La carta de servicios debe estar publicada como mínimo en la página web del centro.</p>
Seguimiento y revisión de la carta de servicios	<p>El Centro debe realizar el seguimiento del grado de cumplimiento los compromisos incluidos en la carta de servicio, planteando y llevando a cabo las acciones necesarias, a raíz de los resultados obtenidos.</p> <p>Además deberá realizar periódicamente una revisión completa del contenido de la carta de servicios y de la adecuación de los compromisos contenidos en la misma, en función de los resultados obtenidos y las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Procederá a la actualización de la carta de servicios.</p>
Directriz de revisión del sistema de gestión por la Dirección	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que establece la metodología a emplear en la revisión del sistema por la Dirección.</p> <p>La Directriz debe incluir los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del equipo de trabajo.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del sistema. • Planes de mejora del sistema. • Seguimiento de los mismos.
<p>Revisión del sistema por la Dirección</p>	<p>En aplicación de la Directriz anterior, la Dirección del Centro debe realizar una revisión del sistema con periodicidad anual que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y adecuado mantenimiento de los procesos básicos del Sistema de Calidad en la Gestión (identificados en el mapa de procesos tipo). • Implantación y eficacia de acciones correctivas de las posibles deficiencias detectadas en la auditoría • Implantación de áreas de mejora identificadas en auditorías u otras herramientas. • Cambios relevantes en procedimiento y/o recursos
<p>Registro o lista de procesos con mejoras</p>	<p>El Centro debe analizar el comportamiento de los procesos a través de los resultados obtenidos en el seguimiento y medición.</p> <p>Con estos datos, debe plantear y llevar a cabo mejoras en los mismos.</p>
<p>Directriz de auditorías internas</p>	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que establece la metodología a emplear en la realización de auditorías del sistema de calidad.</p> <p>La Directriz debe incluir los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización del programa de auditorías. • Creación y formación del equipo auditor. • Realización de auditorías. • Realización de informe. • Seguimiento de acciones.
<p>Programa de auditorías internas</p>	<p>En aplicación de la Directriz anterior, el centro debe tener planificadas las auditorías a realizar, identificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • áreas del sistema a auditar. • Auditor. • Planificación, como mínimo debe cubrir en un ciclo de certificación el 100% de los procesos básicos de mantenimiento del sistema. Para el primer ciclo de certificación será necesario haber auditado una tercera parte de estos procesos.
<p>Informe de auditorías internas</p>	<p>En aplicación de la Directriz anterior, el centro debe tener realizados los informes de resultados de las auditorías internas donde se identifiquen,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas auditadas. • Fechas de realización. • Puntos fuertes, áreas de mejora y no conformidades detectadas. • Acciones propuestas y seguimiento de las mismas.
<p>Directriz de gestión de no conformidades, acciones correctoras y preventivas</p>	<p>El Centro debe tener documentada e implantada la directriz que establece la identificación y tratamiento de las no conformidades y la gestión de acciones correctoras y preventivas.</p> <p>Esta directriz debe incluir los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la no conformidad y su causa. • Acciones (preventivas y/o correctivas) a desarrollar, responsables y

SOPORTES	ACLARACIONES
	<p>plazos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de la eficacia de la acción llevada a cabo.
Registro o informe de no conformidad, acción correctora y preventiva.	<p>En aplicación de la directriz anterior el centro debe llevar registro de las no conformidades y su análisis, así como de las acciones correctoras y preventivas adoptadas al respecto.</p> <p>Este registro / informe incluirá los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la no conformidad. • Causa de la misma. • Acción correctora. • Plan de acción si procede. • Fecha prevista de finalización y responsable. • Seguimiento de la eficacia de la acción.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Fichas de conocimiento de Autoevaluación, de auditoría, de procesos, de buenas prácticas, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados es la arriba citada. La revisión del planteamiento general del sistema de calidad la realizará la UNED. Todos los informes se presentan a Dirección.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios, % de procesos mejoras, nº de mejoras realizadas, nº de sistemas de gestión certificados...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

3.2.4 CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

a) Planteamiento

El centro debe tener identificados los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus principales actividades, así como sus fuentes de desarrollo, con el fin de facilitar su actualización y hacerlos accesibles a las personas que los necesitan.

En esta guía no se incluye el sistema de gestión de conocimiento e innovación por ser un aspecto más avanzado que voluntariamente pueden desarrollar los Centros Asociados.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz Buena Práctica	El Centro debe tener documentada e implantada la directriz de desarrollo de buenas prácticas.
Ficha de buenas prácticas	El Centro debe tener publicada al menos una buena práctica en qBenchmarking.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, cuando lo proponga la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de buenas prácticas compartidas, nº de buenas prácticas presentadas...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un indicador, sobre el que se marquen objetivos cuantificables y numéricos y se realice un seguimiento de resultados.

3.3 *TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN*

La tecnología es intrínseca al funcionamiento de la UNED. Las principales herramientas y software tecnológicos se utilizan en red y son aprobadas y supervisadas directamente por la propia UNED o a través de proveedores validados. El Centro Asociado debe disponer de recursos informáticos para incorporar los servicios de la UNED y puede añadir otros de uso propio.

En esta guía no se incluye el diseño tecnológico por ser un aspecto más avanzado.

3.3.1 *TECNOLOGÍA*

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de la tecnología. Este proceso puede incluir:

- Planificación y adquisición de recursos tecnológicos
- Mantenimiento tecnológico
- Sistema de seguridad

El uso de los programas en red está coordinado por la UNED. La web del Centro debe cumplir los requisitos de imagen corporativa de la UNED.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
<p>Inventario de recursos tecnológicos (hardware)</p>	<p>El Centro debe tener un inventario actualizado de los recursos tecnológicos disponibles.</p> <p>Como orientación, este inventario podrá incluir los campos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo, número de serie. • Marca y modelo. • Fecha de adquisición. • garantías. • características técnicas. • ubicación.
<p>Programas informáticos de UNED en uso (Software)</p>	<p>El Centro debe mantener un inventario actualizado del software que utiliza.</p> <p>En este inventario se podrán identificar los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software, licencia. • Marca y modelo. • Fecha de adquisición. • características técnicas. • Ubicación. • Uso.
<p>Sistema de seguridad informática</p>	<p>El Centro Asociado debe tener implementados sistemas para asegurar la integridad y disponibilidad de la información y evitar accesos no autorizados.</p> <p>Ejemplo de los primeros es el uso de sistema eléctricos de alimentación ininterrumpida (SAIS) o grupos electrógenos, duplicidad de servidores o puestos de trabajo...</p> <p>Y de los segundos el uso de claves de acceso personales, tarjetas de acceso físico...</p>
<p>Registro de Mantenimiento tecnológico</p>	<p>El Centro debe realizar un mantenimiento acorde a los recursos tecnológicos.</p> <p>Debe realizar un registro de las actuaciones solicitadas/planificadas y del resultado de las mismas, con respecto a los equipos del centro.</p> <p>Este registro podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipo de mantenimiento: planificado, correctivo, actualización. • equipo / instalación afectado, • problema detectado, • fecha de solicitud y de realización • Responsable de realización • solución adoptada y comunicación al usuario.
<p>Plan de adquisición, distribución y reposición de recursos TIC</p>	<p>El Centro debe tener identificadas las necesidades de nuevas adquisiciones y/o reposiciones de los recursos TIC, alineadas con su estrategia.</p> <p>En el plan se identificará como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad y motivo. • Destino y/o solicitante. • Reposición o nueva adquisición.

SOPORTES	ACLARACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de solicitud. <p>El Plan debe ser aprobado por la Dirección.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe hacerse, al menos, con periodicidad semestral. La revisión del planteamiento general del sistema tecnológico debe ser anual.

d) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS satisfechos con los medios tecnológicos del centro, % estudiantes satisfechos con la WEB del centro,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4 PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Debe definirse la gestión de los principales recursos materiales, fundamentalmente los económicos, la biblioteca y el mantenimiento de los principales equipos e instalaciones.

4.1 RECURSOS GENERALES

4.1.1 COMPRAS

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de compras y contratación, donde se incluya la elección de proveedores, identificación de proveedores relevantes, solicitud de la compra/servicio, recepción y puesta a disposición de la adquisición, seguimiento del contrato y de los proveedores.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de compras y contrataciones	El centro debe tener definida e implantada la directriz para la gestión de compras y contrataciones: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud y aprobación de las compras y contrataciones. Plan de compras. • Solicitud y valoración de proveedores. • Criterios de valoración. • gestión de pedidos. Normativa de contratación. • recepción. • pago a proveedores.
Solicitud de compra	En aplicación del sistema de compras descrito con anterioridad, el Centro Asociado debe disponer de un documento donde se recojan los requisitos de la compra solicitada y el solicitante.
Listado de aprobación de proveedores relevantes	El Centro Asociado debe identificar aquellos proveedores que considera relevantes para su actividad, así como los criterios de selección. Ejemplo de los mismos pueden ser mayor volumen de compras, proveedores que pueden paralizar el servicio, aquellos con los que se tenga dependencia tecnológica...
Facturas	En aplicación de los sistemas descritos con anterioridad el Centro Asociado debe llevar un archivo de las facturas y de su situación. En este nivel consolidación solo se exige el control de facturas mediante registro de entradas y salidas.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe hacerse, al menos, con periodicidad trimestral. La revisión del planteamiento general del sistema presupuestario debe ser anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, tiempo de entrega de adquisiciones,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4.1.2 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión económica y presupuestaria. Este proceso debe cumplir los requisitos establecidos por la UNED y las entidades financiadoras del Centro, así como con la normativa de referencia. El proceso especificará el procedimiento a seguir en la elaboración y aplicación presupuestaria, aprobación, seguimiento de cuentas, control de facturas y verificación final.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de gestión presupuestaria	El centro debe tener definida e implantada la directriz de gestión del presupuesto. La directriz de gestión presupuestaria debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Definición de presupuesto alineado con el plan estratégico. • Aprobación del presupuesto por el máximo órgano colegiado. • Gestión del presupuesto. • Revisión del presupuesto. • Liquidación del presupuesto.
Presupuesto	El Centro Asociado debe realizar el presupuesto conforme a los requisitos establecidos por la Sede Central de la UNED.
Cuentas anuales	El Centro Asociado debe tener realizado el informe de cuentas anuales.
Lista de acciones para el ahorro y la eficiencia económica	El Centro Asociado debe detallar las acciones planteadas para conseguir un ahorro económico.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones y resultados debe hacerse, al menos, con periodicidad trimestral. La revisión del planteamiento general del sistema presupuestario debe ser anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % créditos ejecutados sobre créditos para gastos, % gastos de inversión sobre total de gastos, % ingresos propios sobre el total de ingresos,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4.1.3 MANTENIMIENTO, EQUIPOS E INSTALACIONES

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de mantenimiento de equipos e instalaciones.

Dentro de los mantenimientos se deberán tener en cuenta los preventivos, técnico-legales y correctivos, así como las inspecciones por entidades acreditadas por la administración, exigidas en las diferentes normativas.

Para lo cual será necesario mantener un inventario de los equipos del Centro y registro de la planificación y ejecución de los mantenimientos asociados a los mismos.

Además el centro deberá orientar sus acciones hacia el respeto al medioambiente, estableciendo acciones que mejoren su impacto en el mismo, estas acciones irán orientadas a aspectos medioambientales:

- Residuos
- Recursos naturales: electricidad, agua, combustible.
- Consumo de recursos materiales: papel...
- Emisiones atmosféricas.
- Emisiones sonoras.
- Vertidos.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Inventario de los principales materiales y equipos (fotocopiadoras, principal,..) mobiliario	El centro debe mantener actualizado un inventario de instalaciones y equipos. Los campos recomendados podrán ser los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo, número de serie. • Marca y modelo. • Fecha de adquisición. • garantías. • características técnicas. • ubicación.

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de mantenimiento	<p>El centro debe tener documentada e implantada una directriz que asegure que los equipos e instalaciones estén en perfectas condiciones de uso, cumplan con la normativa vigente y sigan los criterios de sostenibilidad ambiental del Centro Asociado.</p> <p>Esta directriz debe incluir las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventariado de equipos e instalaciones • Solicitudes de mantenimiento correctivo y gestión de las mismas. • Planificación de mantenimiento preventivo y técnico legal y control de realización. • Planificación de inspecciones reglamentarias y control de realización. • Plan de inversiones y/o reposiciones.
Revisiones obligatorias por ley: mantenimientos técnico-legales y de las inspecciones por organismos acreditados por la administración (OCA).	<p>En aplicación de la directriz anterior, el centro debe tener una planificación donde se recoja los mantenimientos obligatorios por ley y las inspecciones reglamentarias a realizar y su realización en tiempo y forma.</p>
Plan de mantenimiento preventivo	<p>En aplicación de la directriz anterior, el centro debe tener una planificación donde se recojan otros mantenimientos preventivos a realizar y su realización en tiempo y forma.</p>
Registro de mantenimiento correctivo (reparaciones)	<p>En aplicación de la directriz anterior, el Centro debe realizar un registro de las actuaciones solicitadas y del resultado de las mismas, con respecto a los equipos del centro.</p> <p>El registro podrá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • equipo / instalación afectado, • problema detectado, • fecha de solicitud y de realización • Responsable de realización • solución adoptada y comunicación al usuario.
Acciones de gestión de consumo de recursos naturales	<p>El Centro debe mejorar su impacto medioambiental, evitando consumos significativos de recursos naturales (agua, electricidad, combustible), por lo que deberá aplicar buenas prácticas en este sentido.</p> <p>Como orientación puede ser alguna de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seguimiento de consumos, • mejoras en instalaciones (uso de interruptores temporizados en la iluminación de los aseos, o grifos temporizados), • concienciación de trabajadores con medidas de ahorro energético, información en el plan de acogida...

SOPORTES	ACLARACIONES
Acciones de gestión de residuos	<p>En vista de mejorar el impacto ambiental del Centro, el Centro debe aplicar buenas prácticas en su gestión de residuos.</p> <p>Como orientación puede ser alguna de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sistemas de segregación interna de residuos, • concienciación a trabajadores a través del plan de acogida, • donaciones de materiales eléctricos (ordenadores, impresoras,...) • adquisición de materiales reutilizables...

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, relación entre mantenimiento preventivo y correctivo, Coste económico del mantenimiento por metro cuadrado útil, consumo de electricidad por personal,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

4.2 RECURSOS ACADÉMICOS

4.2.1 BIBLIOTECA

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de la biblioteca. Este proceso incluirá aspectos como:

- Planificación de fondos de biblioteca
- Catalogación y ubicación
- Información a estudiantes
- Préstamo bibliotecario

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Directriz de gestión de biblioteca	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que permita que, estudiantes, profesorado y personal investigador, dispongan del material de estudio, recomendado por la UNED, para llevar a cabo su actividad académica</p> <p>Esta directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de compra de fondo bibliográfico. criterios de adquisición según solicitudes del profesorado y titulaciones impartidas en el Centro. • Inventariado, catalogación y ubicación. • Préstamos y reservas.
Solicitudes de préstamo bibliotecario	En aplicación de la directriz anterior, el Centro debe gestionar las solicitudes de préstamo bibliotecario.
Sistema de catalogación	El Centro debe tener descrita e implantada la metodología, documentos y recursos empleados en la catalogación del fondo bibliográfico.
Inventario de fondo bibliográfico	En aplicación de la directriz anterior, el Centro debe disponer de un inventario actualizado de su fondo bibliográfico.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes satisfechos con biblioteca,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5 PERSONAS

El Centro debe apoyar y desarrollar a las personas que trabajan en él (PAS y tutores/as), con el fin de contribuir a su integración, implicación, rendimiento óptimo y satisfacción profesional.

El Centro debe planificar y desarrollar los principales procesos de gestión de las personas (incluyendo profesorado y PAS).

La política de Personal debe ser el marco de referencia para desplegar toda la gestión de las personas.

A partir de la misma se organizan los procesos para la selección de personal, acogida, salud laboral, participación, comunicación, formación, desempeño, organización de tareas y reconocimiento.

5.1 INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN

5.1.1 POLITICA DE PERSONAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definida y aplicada una Política clara de gestión de personal, que esté en sintonía con los valores, que sirva como referencia para tomar las decisiones en este ámbito. Este proceso incluirá aspectos como:

- Procesos de gestión de personal
- Criterios de gestión de personal

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de Política de Personal	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz cuyo objeto es establecer las bases de la gestión de personal.</p> <p>La directriz debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de la gestión de personal: Incorporación y organización, implicación de las personas y desarrollo profesional. • Criterios de gestión de personal, que vinculan las líneas estratégicas, los procesos de personal y los valores comunes de los Centros Asociados. • Valores del Centro.
Criterios de gestión de personal	<p>El centro debe tener definidos los criterios de gestión de personal, alineados con la estrategia del Centro.</p> <p>Pueden servir los criterios incluidos en el ROFCA, convenio laboral o los definidos por el centro.</p>
Reglamento de Organización y funcionamiento del Centro Asociado (ROFCA)	<p>El Centro debe tener aprobado y aplicado el Reglamento de Organización y Funcionamiento.</p>

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS con satisfacción global con el Centro, % tutores con satisfacción global con el Centro,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.2 ORGANIZACIÓN DE TAREAS

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de organización de puestos, actividades y tareas. Este será conocido por todas las personas interesadas y se utilizará como referencia para el trabajo.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Organigrama de puestos de trabajo	El Centro debe tener definido el organigrama de puestos de trabajo.
Modelo de definición de puestos de trabajo	El Centro debe tener descrito el marco de referencia empleado para la descripción de los puestos de trabajo (responsables, profesorado- tutor y PAS).
Puestos de trabajo del PAS definidos	En el nivel de consolidación la definición de los todos puestos de trabajo debe estar clara y documentada con el fin de facilitar su trabajo y su evaluación del desempeño. El Centro debe tener definidos el 100% de los puestos de trabajo del Personal de Administración y Servicios.
Calendario laboral	El centro debe tener aprobado y comunicado a los trabajadores el calendario laboral anual y el calendario académico para profesores - tutores.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % absentismo tutorial por cambios,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.3 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

a) Planteamiento

El Centro debe tener definidos y aplicados los procesos de selección y contratación de las personas. Estos procesos comprenden desde la oferta pública de plazas, presentación y valoración de solicitudes y posterior contratación.

El proceso de selección de tutores viene determinado por la Sede Central.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Reglamento de selección de tutores/as	El Centro debe tener documentado e implantado el Reglamento de Selección de Tutores/as determinado por la UNED Sede Central.
Sistema de pago de personal	EL Centro debe tener definida e implantada la metodología, documentos y recursos empleados en el pago del personal. Incluye nóminas, becas, Seguridad Social, Hacienda...

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento del sistema de selección de tutores los realiza la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, índice de permanencia de tutores,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.4 ACOGIDA DEL PERSONAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de acogida de las personas (tanto personal de administración y servicios como del profesorado- tutor). Este proceso comprende la presentación, incorporación y apoyo durante el periodo inicial de trabajo.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de acogida de personas (PAS y Tutores)	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que facilite una rápida y adecuada adaptación a su puesto de trabajo a las personas de nueva incorporación.</p> <p>La directriz debe incluir los pasos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto inicial mediante entrevista individual en donde se le informe sobre el Centro, Misión, Visión y Valores de la organización. • Tramitación de documentación, con la apertura del expediente personal. • Gestión de accesos (correo electrónico, usuarios,..). • Reunión de acogida en donde se le presenta al personal del Centro, conoce las instalaciones y se le informa del trabajo a desarrollar, entregándole el material necesario para el mismo. • Valoración por parte del personal incorporado del proceso de acogida.
Manual de Acogida de Personas	<p>El Centro Asociado debe tener documentado e implantado un manual de acogida que recoja las actividades a realizar para todos los trabajadores del Centro, profesores tutores y PAS.</p> <p>Debe recoger información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La UNED y el Centro Asociado. • Cuestiones laborales y vinculación al Centro. • Normativa. • Sistemas implementados en el Centro. Calidad, medioambiente, protección de datos. • Sistema de Prevención de riesgos laborales • Herramientas informáticas disponibles. Control de acceso.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual. La revisión del planteamiento del sistema de selección de tutores los realiza la UNED.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo % tutores satisfechos con acogida,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.1.5 SALUD LABORAL

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de Salud Laboral, esté gestionado por el Centro o contratado con una entidad externa. La prevención de riesgos laborales debe integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la consolidación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos, son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva.

Dentro de la planificación de la acción preventiva deben incluirse las medidas relacionadas con la vigilancia de la salud, emergencia y formación e información de los trabajadores.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Plan de prevención de riesgos laborales	<p>El Centro debe tener descrito e implantado un plan de prevención de riesgos laborales, donde se incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del Centro Asociado y su actividad productiva, número y características de los centros de trabajo y de sus trabajadores. • Estructura organizativa del Centro, identificando las funciones y responsabilidades que asume cada uno de sus niveles jerárquicos y los cauces de comunicación entre ellos. • Organización de la producción en cuanto a la identificación de los distintos procesos técnicos • las prácticas y los procedimientos organizativos existentes en el Centro. • Organización de la prevención en el Centro, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes. • Política, objetivos y metas que pretende alcanzar el Centro en materia preventiva, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos disponibles al efecto. <p>Debe ser aprobado por la Dirección y puesto en conocimiento de los trabajadores del Centro.</p>
Evaluación de riesgos laborales	<p>El Centro debe tener realizada una evaluación de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos.</p>
Planificación de la acción	<p>El Centro debe tener realizada una planificación de las actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar los riesgos identificados.</p>

SOPORTES	ACLARACIÓN
preventiva	<p>En esta planificación debe incluirse la actividad a realizar, el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.</p> <p>Esta planificación debe ser implementada y debe realizarse un seguimiento de la efectividad de las actividades preventivas planteadas en la planificación.</p>
Informe de investigación de accidentes	<p>El Centro debe tener definido el informe de investigación de accidentes, que le permita ante un daño para la salud de los trabajadores (accidente), el llevar a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos y poder tomar medidas al respecto.</p>
Plan de emergencias	<p>El Centro Asociado debe tener definido e implantado un Plan de emergencia donde estén identificadas las posibles situaciones de emergencia y las medidas necesarias a adoptar en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores y personal presente en el centro.</p> <p>Los trabajadores del centro deben conocer el Plan de emergencias y recibir formación de su aplicación.</p>

Hay ejemplos en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, índice de incidencia de accidentes, % absentismo por incapacidad temporal,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.2 IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS

5.2.1 PARTICIPACIÓN

a) Planteamiento:

Se debe tener definido y aplicado el proceso de participación interna de las personas. Incluye la participación en los órganos del Centro regulada en el ROFCA y en los Estatutos (ej. Patronato, Consejo de Dirección, Claustro,..) y las sugerencias internas.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Directriz de participación interna	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz que fomente el trabajo en equipo y la aportación de ideas con el fin de mejorar la calidad de</p>

SOPORTES	ACLARACIÓN
	<p>los servicios (académicos y administrativos) y la satisfacción de las personas.</p> <p>Debe incluir los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de canales de participación. • Recogida de datos y análisis de los resultados. • plan de mejora. <p>En relación, al menos, con los sistema de sugerencias internas, participación en órganos colegiados y encuestas.</p>
Sistema de sugerencias internas	El Centro debe tener descrita e implantada la metodología, documentos y recursos empleados para la gestión de las sugerencias internas.
Actas de reuniones de órganos colegiados	El Centro debe permitir la participación de las personas en los órganos colegiados definidos en el ROFCA.
Encuestas de satisfacción de personas: PAS y profesorado	<p>La Sede Central tiene diseñada e implantada una encuesta de satisfacción de personas.</p> <p>El Centro debe conocer el grado de satisfacción de las personas a través de las encuesta realizadas por la Oficina de Calidad de la UNED y/o propios.</p>
Plan de mejora de personas	<p>El Centro Asociado debe tener realizados planes de mejora de personas desarrollados a partir de las aportaciones de las personas del Centro, obtenidas a partir de los canales de participación del personal del Centro y de los resultados de las encuestas de satisfacción,</p> <p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico de la situación. • Definición de objetivos y establecimiento de indicadores de medición. • Acciones de mejora a desarrollar. • Responsables. • Fechas de realización. • Recursos asignados. • Sería recomendable el seguimiento de la realización de las acciones y consecución de objetivos.
Equipo de mejora en la gestión de procesos	<p>Los Centros Asociados deben buscar la participación de sus trabajadores para la introducción de mejoras en los procesos</p> <p>El Centro debe poner en marcha equipos para la mejora de la gestión de los procesos; registrando las mejoras e innovaciones relevantes.</p> <p>Debe detallar los participantes en los mismos, el problema analizado y las conclusiones extraídas por el equipo de mejora.</p>

Hay ejemplos en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; sí en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de tutores satisfechos de desarrollar su función tutorial en el Centro, % personas que realizan sugerencias escritas, % PAS satisfechos/as con tener en cuenta sus opiniones...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.2.2 COMUNICACIÓN

a) Planteamiento:

Se debe tener definido y aplicado el proceso de comunicación a las personas.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIÓN
Sistema de Comunicación interna	<p>El Centro debe tener definida e implantada la metodología, recursos y documentos para el desarrollo de la comunicación interna.</p> <p>Este sistema puede recoger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la comunicación. • Responsables • Destinatarios de la misma. • Acciones • Mensaje a transmitir • Recursos necesarios. • Instrumentos de comunicación: cartas, reuniones, notas internas, correos electrónicos. • Cronograma de comunicación

Hay ejemplos en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de PAS satisfechos con la comunicación interna, % tutores satisfechos con la comunicación interna...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.

5.2.3 RECONOCIMIENTO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado, al menos en su fase inicial, un Sistema de Reconocimiento.

En esta guía no se incluye el sistema de gestión de reconocimiento por ser un aspecto más avanzado que voluntariamente pueden desarrollar los Centros Asociados.

Este proceso incluirá aspectos como:

- Acciones dignas de reconocimiento
- Criterios de reconocimiento
- Tipos de reconocimiento

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Ejemplos de acciones de reconocimiento	El centro debe realizar alguna acción de reconocimiento a sus trabajadores o profesores - tutores.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el propio proceso del MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

En este nivel consolidación, no es necesaria la definición de los indicadores en este proceso.

5.3 DESARROLLO PROFESIONAL

5.3.1 FORMACIÓN

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de formación. Este proceso incluye los perfiles de puestos, detección de necesidades formativas, planificación, realización y evaluación de la eficacia formativa.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG).

SOPORTES	ACLARACIONES
Directriz de formación interna	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz para facilitar a las personas el acceso a los conocimientos y habilidades necesarias para: conseguir sus objetivos de trabajo; mejorar su desempeño profesional; y aportar nuevas ideas.</p> <p>Esta directriz debe contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades de formación. • Creación y aprobación del plan de formación. • Coordinación del desarrollo de la acción formativa. • Registro de asistencias y satisfacción. • Sería recomendable la evaluación de la eficacia de la formación.
Plan de formación vinculado al Plan de Gestión	<p>La formación de los trabajadores puede venir por la decisión de completar la formación de la persona que viene desempeñando el puesto con el fin de mejorar su desempeño o por la decisión de la organización de emprender cambios o iniciar nuevos proyectos recogidos en el plan de gestión.</p> <p>El Centro Asociado debe identificar las necesidades formativas de sus trabajadores, alineadas con su plan de gestión, y desarrollar un plan de formación.</p> <p>Este plan de formación, debe incluir los puntos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción formativa. • Destinatarios y resultados esperados (objetivos). • Fechas previstas.
Registro de Formación inicial de profesores tutores (Venía) IUED	<p>El Centro debe asegurar que sus profesores tutores hayan obtenido la <i>Venía Docendi</i>.</p> <p>Para la consecución de la misma es necesario que el profesorado tutor del centro haya participado en el Programa de Formación Inicial de Profesores Tutores de la UNED (FIT) diseñado por el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED).</p>
Registro de formación del profesorado para uso de servicios informáticos y plataformas educativas de la UNED (INTECA)	<p>Para hacer accesible la tutoría a estudiantes de diversos Centros Asociados, se ha implementado el uso de las aulas AVIP y otros recursos informáticos.</p> <p>El Centro debe asegurarse que sus profesores tutores disponen de la formación necesaria para el uso de estas plataformas.</p>
Registro de Formación en actualización metodológica docente (IUED)	<p>El Centro debe asegurar que sus profesores tutores han recibido la formación específica sobre el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) impartida por la UNED.</p>
Registro de formación	<p>El Centro Asociado debe llevar un registro de la formación impartida a sus trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción formativa. • Fechas de realización. • Asistentes. <p>Sería recomendable medir la satisfacción de los asistentes y la eficacia /aplicabilidad de la acción formativa.</p>
Evaluación del impacto de la	<p>El Centro Asociado debe evaluar el impacto de la formación al menos en dos niveles:</p>

SOPORTES	ACLARACIONES
formación realizada	- satisfacción con la formación recibida. - Impacto de la formación en la organización, a través de la fijación de objetivos previamente definidos.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS con formación en los últimos 4 años, % PAS / tutores satisfechas con la oferta formativa,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicadores de resultados.

5.3.2 DESEMPEÑO

a) Planteamiento

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de evaluación del desempeño. La evaluación del profesorado está descrita en el Manual de Evaluación Docente de la UNED, en función de los requisitos establecidos por el Espacio Europeo de Educación Superior.

Esta en fase de desarrollo por parte de la UNED Sede Central el sistema de evaluación del desempeño del profesorado - tutor.

La evaluación del desempeño del PAS es función de los centros.

b) Soportes

Accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados (MVG) en el momento que lo implante la Sede Central.

SOPORTES	ACLARACIONES
Encuesta de satisfacción de estudiantes con la actividad tutorial.	Desde la Oficina de Calidad de la UNED se llevan a cabo una serie de encuestas de satisfacción, entre ellos está el de satisfacción con los profesores tutores del Centro Asociado. El Centro debe conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con la actividad tutorial, a través de las encuestas realizadas por la Oficina de Calidad de la UNED y/o propios.
Registro de evaluación de desempeño del PAS.	El Centro debe medir de forma sistemática y lo más objetivamente posible el desempeño y la conducta profesional de las personas de su organización. Para ello se definirán previamente objetivos de desarrollo individual o en equipo del PAS, empleándose en esta evaluación.

Directriz de evaluación del desempeño	<p>El Centro debe tener documentada e implantada una directriz para valorar la aportación que hace cada empleado/a, en el desarrollo de su trabajo, a la consecución de los objetivos del Centro y a la creación de valor para la Universidad.</p> <p>Esta directriz debe contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de evaluación (competencias, objetivos). • Metodología de evaluación.
Sistema de autoevaluación docente (opcional)	El Centro puede tener definida e implantada la metodología, recursos y documentos para la autoevaluación docente.
Ejemplo de registro de autoevaluación docente (opcional)	En aplicación del sistema anterior, podrá mostrar un ejemplo de autoevaluación docente realizada.

Hay ejemplos que se pueden consultar en el MVG: Ficha de conocimiento, publicaciones, links y buenas prácticas.

c) Revisión

En el nivel consolidación no será necesario completar el ciclo REDER con la revisión y mejora del sistema; si en niveles superiores.

Para aquellos Centros que deseen realizar el perfeccionamiento final del proceso (revisión), se incluyen a continuación unas recomendaciones.

La revisión global de acciones, resultados y planteamiento debe hacerse, al menos, con periodicidad anual.

d) Indicadores de medición (MVG)

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % PAS satisfecho con la evaluación del desempeño,...

El Centro Asociado debe gestionar el proceso mediante al menos un objetivo cuantificable y medible, al que se realice un seguimiento. Sería recomendable el uso de indicador/es de resultado/s.



APÉNDICE 3 INFORME DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
1		Edición guía del nivel consolidación	Toda la Guía	Ángel Minondo (Subdirector Cátedra de Calidad) Ruth Arrechea Enériz (Técnico Cátedra de Calidad)	Luis Fernández (Director Cátedra de Calidad)	Consejo de Gobierno Comisión de Metodología