SECRETARÍA GENERAL

C/ Bravo Murillo, n.º 38. Madrid 28015
secgral@adm.uned.es

D.ª ELENA MACULAN, SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,

C E R T I F I C A: Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día veintiséis de abril de dos mil veinticuatro, fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

10. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación.

10.02. El Consejo de Gobierno aprueba la Guía del Nivel de Compromiso con la Calidad. Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (SGICG-CA), 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 veintinueve de abril de dos mil veinticuatro.

Firmado digitalmente por
Elena Maculan
Secretaria General

Guía del Nivel Compromiso con la Calidad

Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (SGICG-CA)

Ed1.v1 Febrero 2024

#SOMOS2030

www.uned.es

qGestión

Guía de requisitos del SGICG-CA
© UNED
Uned Tudela (qGestión)
Febrero 2024

Índice

Introducción a las guías de requisitos del SGICG-CA 4
Características del SGICG-CA 4
Características de las guías del SGICG-CA 5
Certificación del SGICG-CA 7
Igualdad de género 8
Guía del nivel Compromiso con la calidad 9
1. DIRECCIÓN 9
1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO 9
1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA 11
2. CLIENTES (Estudiantes...) 13
2.1 RELACIÓN CON CLIENTES 13
2.2 ENSEÑANZA - APRENDIZAJE 18
2.4 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA 20
3. CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA 21
3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE 21
3.2 DISEÑO, ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD 22
3.3 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN 25
4. RECURSOS GENERALES 26
4.2 RECURSOS ACADÉMICOS 26
5. PERSONAS 26
5.1 INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN 26
5.2 IMPLICACIÓN DE PERSONAS 27
5.3. DESARROLLO PROFESIONAL 28
Anexos 30
RESUMEN DE REQUISITOS: Nivel Compromiso con la Calidad 30
PROCESOS CON NUEVOS REQUISITOS: nivel Compromiso con la Calidad 32

EVALUACIÓN Y REVISIÓN: nivel Compromiso con la Calidad 34
ELEMENTOS DINAMIZADORES: nivel Compromiso con la Calidad 34
Apéndice: Modificaciones 35

Introducción a las guías de requisitos del SGICG-CA

La UNED promueve, como parte de su planificación estratégica, el despliegue de un Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (SGICG-CA) para los Centros Asociados. Esta iniciativa responde también a los principios impulsados por el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y la normativa en materia universitaria, además de a los objetivos de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), en su apuesta por una política de calidad universitaria con la que superar los procesos de evaluación y alcanzar el reconocimiento a la excelencia de la UNED y de sus centros asociados.
Los encargados del impulso y desarrollo de esta iniciativa son el Vicerrectorado de la UNED con competencias en materia de Calidad y el Centro Asociado a la UNED en Tudela (qGestión).

Características del SGICG-CA

El Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión (SGICG-CA) de los Centros Asociados a la UNED se fundamenta en la gestión por procesos, responde a las necesidades de sus grupos de interés, tanto internos como externos, y facilita la homologación y mejora en la prestación de todos los servicios desarrollados por los centros asociados.
Los procesos de gestión de los centros asociados se estructuran en tres categorías, en función de su finalidad:

- Procesos de **dirección**, cuyo funcionamiento condiciona a todos los demás.
- Procesos de **servicios o clave**: orientados a los estudiantes y a otros grupos de interés.
- Procesos de **apoyo**: aquellos que sirven de soporte para el desarrollo de los anteriores.

La filosofía del SGICG-CA se basa en la normativa de la UNED y en los modelos ISO, CAF, AUDIT y EFQM. Asimismo, considera otros planes de acción generales, como los derivados de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
En la actualidad, el SGICG-CA tiene los siguientes niveles:

- Niveles parciales
    - Nivel Carta de Servicios
    - Nivel Compromiso con la calidad
- Niveles integrales
    - Nivel 1: Implantación del SGICG-CA
    - Nivel 2: Consolidación del SGICG-CA
    - Nivel 3: Avanzado del SGICG-CA con Responsabilidad Social.

Los dos niveles parciales están dirigidos a aquellos centros asociados que quieran iniciarse en los sistemas de gestión de calidad. Son los siguientes:

- **Nivel Carta de Servicios (CS)**: desarrolla los sistemas asociados a la gestión de los compromisos incluidos en la carta de servicios de cada centro asociado. La Carta de Servicios podrá, además, ser certificada junto a la certificación de alguno de los niveles del sistema.
- **Nivel Compromiso con la calidad (CC)**: incluye los requisitos para la gestión de la Carta de Servicios y, además, desarrolla una selección de procesos del SGICG-CA vinculados a la oferta educativa y a la extensión universitaria.

Para el desarrollo de su sistema de gestión, los centros asociados cuentan con el **Manual Virtual de Gestión (MVG)**. Este manual supone una referencia genérica que facilita y evita el esfuerzo de construcción individual de sistemas diferentes en cada uno de ellos. En el MVG, se describe cada proceso e incluye modelos de directrices, indicadores y otras fuentes de información. No obstante, cada centro asociado puede aplicar la propuesta del Manual Virtual de Gestión y/o adaptarla a su forma de funcionamiento, salvo aquellos procesos que tengan como referencia una normativa o directriz de obligado cumplimiento tanto de la UNED como de otras instituciones externas.

Además, el Centro Asociado a la UNED en Tudela (qGestion) pone a su disposición una serie de recursos, tales como formación, aplicaciones informáticas intuitivas o glosario de términos de calidad, entre otros, que están disponibles durante el desarrollo de todo el proceso.

Características de las guías del SGICG-CA

Las guías de requisitos del SGICG-CA tienen carácter normativo, por lo que son de obligado cumplimiento en su ámbito de aplicación. Definen qué procesos y qué documentación se requiere para poder acceder a la certificación del SGICG-CA en cada uno de los niveles en los que se estructura el sistema de gestión. No obstante, para facilitar el despliegue del sistema y alcanzar mejores resultados, algunos procesos pueden incluir recomendaciones que no son obligatorias para la certificación del correspondiente nivel.

Existe una guía normativa por cada uno de los niveles del SGICG-CA, además de una guía de requisitos previos. Los requisitos para la certificación de los niveles del SGICG-CA son acumulativos, es decir, que los niveles superiores contienen los requisitos de niveles inferiores.

El contenido de las guías del SGICG-CA es suficiente para que el centro asociado desarrolle el SGICG-CA en cada nivel y pueda acceder a su certificación. Sin embargo, los centros asociados podrán ampliar su contenido en el desarrollo de algún proceso, siempre y cuando no sea contrario al

contenido de las guías, a los requerimientos de la UNED y/o de otras instituciones, o a las normativas aplicables.

El SGICG-CA, como se ha dicho, se estructura por procesos. Para cada proceso, las guías recogen la siguiente información:

- **Planteamiento del proceso**: identifica en qué consiste el proceso y su alcance.
- **Requisitos para el despliegue:** señala los elementos **obligatorios** para la gestión del proceso y para la obtención de la certificación. Incluye, entre otros, directrices, planes para su desarrollo, documentos, registros, así como otro tipo de documentación necesaria. Estos elementos deberán utilizarse y desarrollarse en el centro asociado.
- **Evaluación y revisión**: recoge también requisitos **obligatorios** para la obtención de la certificación del sistema, tales como las actuaciones de evaluación y revisión, junto con los plazos de seguimiento y mejora de los procesos.

Las guías del SGICG-CA se complementan con los siguientes anexos para todos los procesos:

- **Resumen de requisitos del nivel**: tabla-resumen que recoge los requisitos obligatorios para alcanzar la certificación.
- **Procesos con nuevos requisitos**: tabla-resumen que recoge los nuevos requisitos de los procesos respecto del nivel inferior. Para el caso de esta guía del **NIVEL COMPROMISO CON LA CALIDAD**, recoge los nuevos requisitos respecto a la Guía de gestión de la Carta de Servicios.

  Cuando un centro asociado incluya en su Carta de Servicios algún compromiso vinculado a algún servicio que preste y que no esté incluido en los procesos de la guía, será considerado como un requisito necesario para ese centro y, como tal, será evaluado en el proceso de auditoría y certificación del SGICG-CA.
- **Evaluación y revisión**: tabla-resumen que recopila los plazos en los que habrá que desarrollar la evaluación y revisión de los procesos cuando sea necesario para la certificación.
- **Elementos dinamizadores del SGICG-CA**: relación de documentación y otros elementos impulsores del sistema que serán objeto de revisión en la auditoría de mantenimiento.

Por último, se incluye un **apéndice** con las modificaciones y los sucesivos cambios introducidos en la guía, enumerados como ediciones y versiones.

El término centro asociado en las guías hace referencia a todas las sedes incluidas en el alcance del SGICG-CA y recogidas en la Solicitud de Certificación (centro asociado y, en su caso, más aulas).

Certificación del SGICG-CA

El Centro Asociado a la UNED en Tudela (qGestión) es la entidad acreditada por la ANECA para la certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión puesto en marcha en los centros asociados. Este proceso de certificación implica solamente a los centros asociados a la UNED, por lo que no deberá confundirse con la Acreditación Institucional de Centros desarrollada por la ANECA, a la que pueden concurrir las facultades y escuelas de la sede Central de la UNED.

El proceso de certificación del SGICG-CA se realiza mediante una auditoría externa. Durante el desarrollo de la auditoría, el centro asociado deberá evidenciar (hacer visible a través de la información y los documentos) los requisitos solicitados en la guía de referencia en todas las sedes incluidas en el alcance. La auditoría funcional se realizará por muestreo, cubriendo el alcance completo del sistema. Si al final de la auditoría, el Comité de Certificación determina que el sistema implantado en el centro asociado es conforme a los requisitos especificados en la guía de referencia, el Centro Asociado a la UNED en Tudela (qGestión) emitirá la certificación del sistema de calidad para el centro asociado en cuestión.

La solicitud de la certificación integral debe cursarse sucesivamente, por lo que solo se puede optar a la certificación de un nivel si previamente se tiene certificado el SGICG-CA en el nivel inmediatamente inferior. Los niveles parciales del SGICG-CA, Carta de Servicio o Compromiso con la Calidad, podrán certificarse de manera independiente y única.

Para poder cursar la solicitud de este **NIVEL COMPROMISO CON LA CALIDAD**, es necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos previos.

Requisito previo	Nivel compromiso con la Calidad
Sedes auditadas	Centro asociado. Opcional: aulas (individualmente o en conjunto). Cada vez que se cambien las sedes auditadas, se necesitará iniciar el ciclo de certificación y, en consecuencia, solicitar una nueva certificación.
Conocimiento del SGICG-CA	Al menos una persona con formación institucional en la gestión de la calidad de centros universitarios.
Personal auditor del SGICG-CA	**PENDIENTE DE ESTABLECER**
Personal auditor líder del SGICG-CA	**PENDIENTE DE ESTABLECER**
Carta de Servicios	Inclusión de la Carta de Servicios en el Registro de Cartas de Centros Asociados
Aplicación del SGICG-CA	Realización de una autocomprobación e informe del sistema de gestión del nivel que se desea certificar (dentro de los 12 meses anteriores a la solicitud).
Declaración de disposición y uso de soportes	Cumplimentación y presentación de una declaración estándar firmada sobre la disposición y el uso de los soportes documentales propios de la UNED para el funcionamiento del centro asociado (dentro de los 12 meses anteriores a la solicitud).

Las características de estos requisitos pueden consultarse en la Guía de Requisitos Previos a la Certificación, que está disponible en la plataforma Quid.

La certificación tendrá una validez de cuatro años, debiendo realizarse una auditoría de mantenimiento durante el periodo de vigencia del certificado. En ella se revisará:

- La eficacia y adecuado mantenimiento de los elementos dinamizadores del sistema de calidad en la gestión del nivel certificado.
- La eficacia de las correcciones implantadas en relación con las no conformidades detectadas en el proceso de certificación.
- La puesta en marcha de áreas de mejora voluntarias señaladas en los informes de certificación recibidos.
- Los cambios relevantes en cuanto al contenido y/o los recursos de los procesos del sistema certificado.
- La adecuación del uso de la marca y de las obligaciones que conlleva la certificación alcanzada, así como el nivel de colaboración con el equipo auditor en su actividad auditora.

Algunas consideraciones respecto a la certificación del SGICG-CA son:

- Solamente si existiera causa legal, el centro asociado podrá justificar la exención de algún requisito de la guía para su certificación. Para ello, el centro asociado deberá justificar esa circunstancia durante la auditoría del sistema.
- Los centros asociados que tengan situaciones especiales (como la cesión de recursos físicos, tecnológicos y/o humanos por parte de otras entidades externas, o que no tengan responsabilidad directa sobre la contratación o la gestión de determinados elementos de un proceso) deberán asegurarse de tener toda la información necesaria sobre el cumplimiento legal, el mantenimiento o el estado del recurso cedido o gestionado por terceros, sobre todo, si los procesos afectados impactan en la prestación de los servicios a estudiantes u otros clientes del centro, y para poder tomar decisiones necesarias.

Igualdad de género

Todas las denominaciones que en el texto hacen referencia a figuras y cargos y no han sido sustituidos por términos genéricos, se efectúan en el género masculino, pero se entiende que engloban a ambos géneros, femenino y masculino. Se procede de este modo para facilitar la lectura y evitar desdoblamientos artificiosos.

Guía del nivel Compromiso con la calidad

A continuación, se detallan los requisitos por proceso para el nivel Compromiso con la Calidad. Dado que este nivel es parcial no cubre la totalidad de los procesos del SGICG-CA, por lo que la numeración de los procesos puede no ser correlativa. En el anexo PROCESOS CON NUEVOS REQUISITOS: nivel Compromiso con la Calidad se muestran la totalidad de los procesos y se identifican aquellos que tienen requisitos en este nivel.

1. DIRECCIÓN

1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO

El centro asociado desarrolla su misión y su política de calidad de manera eficiente y se adapta a las nuevas demandas de la sociedad y de sus grupos de interés (estudiantes, personal docente, profesorado tutor, personal de administración, sede central, Junta Rectora, etc.), para lo cual establece periódicamente unos objetivos y unas acciones que debe desarrollar.

1.1.1 ESTRATEGIA

Planteamiento del proceso

La misión del centro asociado está definida y alineada con la propuesta de la UNED para los centros asociados.
El centro asociado define su compromiso con la calidad y la mejora continua, y lo plasma en su política de calidad. Esta política está en sintonía con la política de calidad de la UNED.

Requisitos para el despliegue de la estrategia, necesarios para la certificación

POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad del centro asociado debe recoger el compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad, con el cumplimiento normativo y con la mejora continua.
La política de calidad debe ser publicada, como mínimo, en la página web del centro, pudiéndose utilizar otros medios para su difusión, como órganos institucionales, folletos informativos, carteles, etc.

GRUPOS DE INTERÉS Y SUS EXPECTATIVAS

El centro asociado debe tener identificados los principales grupos de interés, así como sus necesidades y expectativas, dado que todos ellos influyen en la estrategia y la política de calidad del centro asociado.

1.1.2 PLAN DE GESTIÓN

Planteamiento del proceso

El centro asociado define un plan de gestión anual coherente con su misión y su política de calidad. El plan debe contener las actuaciones necesarias para alcanzar la estrategia.
En su diseño y desarrollo están involucradas todas las personas del centro. Para su elaboración, se tienen en cuenta los resultados disponibles en los cuadros de indicadores y las expectativas de los grupos de interés.

Requisitos para el despliegue del plan de gestión necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DEL PLAN DE GESTIÓN ANUAL (PGA)

Para el desarrollo y el seguimiento del Plan de Gestión Anual será necesario documentar e implantar un sistema o directriz del plan de gestión que recogerá, como mínimo, las siguientes acciones:

- La identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- La identificación de los datos imprescindibles para su ejecución: los recursos disponibles, los recursos necesarios y, en su caso, los resultados de planes de gestión anuales anteriores.
- Fijará que el PGA deberá estar disponible en el primer trimestre del año de su vigencia.
- Fijará que deberá aprobarse por el máximo órgano de decisión del centro asociado.
- Fijará que deberá comunicarse a todas las partes implicadas con sus objetivos.
- Fijará los indicadores para el seguimiento y evaluación del PGA, al menos, anualmente, para identificar el nivel alcanzado y el balance de resultados. Esta información será necesaria para el diseño del PGA de la siguiente anualidad.
- La evaluación y revisión de objetivos y acciones incluidos en el plan de gestión anual.

PLAN DE GESTIÓN ANUAL

El plan de gestión anual debe incluir, al menos:

- Los objetivos anuales cuantificados y medibles para permitir su seguimiento.
- La descripción de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos.
- La identificación de los responsables de los objetivos y/o de las acciones.

- Los plazos parciales (cuando proceda) y finales para la evaluación y revisión de los objetivos y las acciones.
- La evaluación y revisión de acciones y resultados, una vez cumplido un ciclo de gestión.

Evaluación y revisión del plan de gestión necesarios para la certificación

- Se llevará a cabo con una periodicidad mínima anual, aunque se recomienda realizarlo con una periodicidad inferior al ciclo de planificación estratégica (por ejemplo, semestralmente):
  - La evaluación de resultados y revisión de objetivos del plan de gestión, con el fin de tomar las decisiones oportunas para asegurar el éxito de la estrategia.
  - La revisión y evaluación del desarrollo de las acciones incluidas en el plan de gestión, con el objetivo de tomar las decisiones oportunas para culminar con éxito el plan.
- El plan de gestión se diseñará, como mínimo, anualmente, dado que está relacionado con el seguimiento y despliegue de la estrategia del centro asociado.

1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA

Los centros asociados, además de enfatizar en la difusión de la oferta académica, dan a conocer su imagen institucional, en consonancia con la imagen y marca de la UNED, y visibilizan las colaboraciones y relaciones con otras entidades e instituciones que les aportan valor y mejoran su proyección social.

1.2.1 IMAGEN EXTERNA Y TRANSPARENCIA

Planteamiento del proceso

El centro asociado define cómo desarrollar las actividades de información y difusión de los servicios que presta, con la finalidad de alcanzar una excelente comunicación, una adecuada posición en el entorno y el nivel de transparencia requerido por la normativa vigente.

Requisitos para el despliegue de la imagen externa y la transparencia necesarios para la certificación

PLANIFICACIÓN DE DIFUSIÓN A LA SOCIEDAD

El centro asociado deberá definir e implantar una planificación para la difusión de información a la sociedad, que deberá recoger, al menos, lo siguiente:

- Qué acciones para la difusión va a desarrollar.

- Los medios y/o canales de divulgación que empleará, como puedan ser la publicidad de la oferta académica, la página web del centro asociado, las redes sociales, la prensa digital o escrita, el contacto por diferentes vías con sus grupos de interés, etc.
- Los responsables de la planificación y/o de las acciones incluidas en la misma.
- El periodo temporal de la planificación de difusión.

WEB DEL CENTRO ASOCIADO

El centro asociado deberá mantener actualizada la web en la que se integre toda la información necesaria para los estudiantes actuales y potenciales y para la sociedad, en general.
La información mínima disponible será:

- Presentación del centro asociado.
- Misión y política de calidad.
- Servicios prestados y Carta de Servicios.
- Titulaciones que se imparten en el centro asociado y el calendario de las tutorías disponibles para los estudiantes.
- Listado del profesorado tutor, actualizado por curso académico.
- Correo electrónico de contacto con el centro asociado.

1.2.3 RELACIONES INSTITUCIONALES

Planteamiento del proceso

Las relaciones con el Órgano Rector son específicas en cada centro asociado y vienen determinadas en los estatutos del propio centro.

Requisitos para el despliegue de las relaciones institucionales necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE FUNCIONAMIENTO DEL ÓRGANO RECTOR

El centro asociado debe tener documentado e implantado un sistema o directriz que determine cómo se desarrolla la participación del Órgano Rector en la gestión del centro.
Para ello, la directriz deberá incluir las acciones orientadas a:

- Establecimiento de la planificación del calendario de reuniones previsto.
- La comunicación con el Órgano Rector y los canales y formatos utilizados.
- La organización y celebración de las reuniones.
- La redacción y comunicación del acta con los temas tratados y los acuerdos adoptados.
- El seguimiento de la consecución de los acuerdos adoptados.

ACUERDOS DEL ÓRGANO RECTOR

El centro asociado debe dejar constancia de los acuerdos adoptados con el Órgano Rector en las actas de las reuniones institucionales.

Evaluación y revisión de las relaciones institucionales necesario para la certificación

- Se realizará una evaluación y una revisión de los acuerdos adoptados con el Órgano Rector con una periodicidad mínima anual, aunque es recomendable realizar el seguimiento con una periodicidad inferior al año, con el fin de tomar las decisiones oportunas para culminar con éxito los acuerdos adoptados.

2. CLIENTES (Estudiantes...)

2.1 RELACIÓN CON CLIENTES

La vinculación del centro asociado 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 y la duración de los estudios.

2.1.1 MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES

Planteamiento del proceso

El centro asociado facilita el apoyo administrativo y/o tecnológico necesario para el adecuado desarrollo del proceso de matriculación *online* de los estudiantes de la UNED.

Requisitos para el despliegue de la matriculación de estudiantes necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE AYUDA O TUTELAJE PARA LA MATRICULACIÓN ONLINE EN EL CENTRO ASOCIADO

El centro debe tener definido e implantado un sistema y/o directriz que asegure el apoyo informativo, administrativo y tecnológico a los estudiantes para el proceso de matriculación.

2.1.2 ACOGIDA DE NUEVOS ESTUDIANTES

Planteamiento del proceso

El centro asociado, en coherencia con el plan de acogida a estudiantes nuevos de la UNED, desarrolla el proceso de bienvenida, información y formación inicial para el adecuado desarrollo de la actividad académica de los estudiantes nuevos.

Requisitos para el despliegue de la acogida de estudiantes necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE ACOGIDA DE NUEVOS ESTUDIANTES

El centro asociado debe tener definido e implantado un sistema o directriz que desarrolle las acciones de acogida, información y orientación, para que los nuevos estudiantes obtengan los mejores resultados desde el inicio.

2.1.3 COMUNICACIÓN CON LOS ESTUDIANTES Y OTROS CLIENTES

Planteamiento del proceso

El centro asociado determina el proceso de comunicación con sus estudiantes y otros clientes, fijando el contenido y los medios de comunicación que utilizará para informar de aspectos cómo:

- Orientación en dudas y trámites del proceso de matriculación.
- Información sobre becas y ayudas al estudio.
- Información del proceso de registro de documentación dirigida a la sede central de la UNED.
- Información de las actividades de acogida para los nuevos estudiantes.
- Información sobre la docencia: calendario de tutorías, profesorado tutor disponible, cambios de tutorías, etc.
- Información relacionada con las pruebas presenciales: sistemas de evaluación, horarios y calendarios, lugares de realización, etc.
- Información sobre los recursos académicos de los que dispone el centro asociado y su uso: biblioteca, librería, recursos tecnológicos a disposición de estudiantes y otros clientes...
- Oferta de extensión universitaria.
- Sistema de canalización de quejas, sugerencias y reclamaciones. Otras formas de participación.
- Información sobre cómo contactar con el/la Defensor/a Universitario/a.

- Información sobre los compromisos del centro asociado con la mejora continua, la calidad, el medioambiente, etc.
- Información sobre los derechos de los estudiantes y otros clientes, así como sobre las posibles contingencias en los servicios prestados.
- Información sobre las buenas prácticas en el uso de los servicios, considerando los impactos y los posibles riesgos.
- Información sobre los valores éticos y de responsabilidad social y medioambiental del centro.
- Información del compromiso del centro asociado con los ODS.

Requisitos para el despliegue de la comunicación con clientes necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE COMUNICACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

El centro asociado debe tener definido e implantado un sistema o directriz de comunicación con los estudiantes que asegure la fluidez de la información necesaria para la adecuada prestación de los servicios.

Contendrá, como mínimo, las siguientes acciones:

- Definición de una planificación de la comunicación.
- Desarrollo de las acciones de comunicación necesarias y los medios de comunicación como correos electrónicos, webs, aplicaciones tecnológicas…
- Actualización de los recursos informativos.
- Registro de entrada y salida de documentación.

PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN A ESTUDIANTES

El centro asociado deberá definir e implantar una planificación para la comunicación con los estudiantes, que deberá recoger, al menos, lo siguiente:

- Qué acciones desarrollará para la difusión.
- Los medios y/o canales de divulgación que empleará, como puedan ser aplicaciones informáticas, correos electrónicos…
- Los responsables de la planificación y/o de las acciones incluidas en la misma.
- El periodo temporal de la planificación.

2.1.4 PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y OTROS CLIENTES

Planteamiento del proceso

El centro asociado define y aplica el proceso de participación de los estudiantes y otros clientes en la dinámica del centro.

La participación se articula, básicamente de dos maneras:

- Participación como presencia activa de los estudiantes en los órganos de gobierno y representación de la universidad y del centro asociado.
- Participación como contribución de los estudiantes y otros clientes al progreso de la universidad y el Centro Asociado, en la medida en la que exponen sus opiniones y sus necesidades a través de encuestas de valoración o de la presentación de quejas y sugerencias, necesarias para el establecimiento de planes de mejora.

Requisitos para el despliegue de la participación de los estudiantes y otros clientes necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (QSR)

El centro asociado debe tener definido e implantado un sistema o directriz de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.

Este sistema o directriz debe incluir, como mínimo, las siguientes acciones:

- La definición de los canales de presentación de las QSR.
- La asignación de los responsables de su análisis y resolución.
- La metodología para la resolución: el establecimiento de áreas de mejora para el caso de quejas y sugerencias, y de acciones correctoras, en el caso de reclamaciones.
- Las fórmulas de comunicación a los implicados en la actuación.
- El cierre de las QSR.

Se debe diferenciar claramente el recorrido de las quejas y sugerencias, así como el de las reclamaciones.

REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (QSR)

El centro asociado debe llevar un registro de las sugerencias de mejora, de las quejas y de las reclamaciones presentadas, así como de la gestión realizada con todas ellas.

El registro debe incluir, al menos, los siguientes campos:

- Fecha de presentación.
- Contenido.

- Responsable de la actuación.
- Acción llevada a cabo (mejora, en el caso de las quejas y sugerencias, y acción correctora, en el caso de la reclamación).
- Fecha de comunicación a implicados.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las QSR.

SISTEMA O DIRECTRIZ DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

El centro asociado debe tener definido e implantado el sistema o directriz de mejora continua en la atención a los estudiantes.
Este sistema o directriz debe incluir, como mínimo, las siguientes acciones:

- Identificación de los sistemas de participación (órganos colegiados, encuestas, buzón de QSR...).
- Conocimiento de datos de percepción de estudiantes facilitados por la UNED a través de su portal estadístico.
- Análisis de los resultados.
- Establecimiento del plan de mejora de atención al estudiante.
- Identificación de los canales de comunicación e información con los interesados.

PLAN DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

El centro asociado debe desarrollar un plan de mejora de atención a los estudiantes, con base en los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios prestados por el centro asociado y/o en el resto de información recogida a través de los canales de participación establecidos.
Debe contener, al menos, los siguientes elementos:

- Acciones de mejora que desarrollará (tres como mínimo)
- Responsables de las acciones y/o el plan de mejora.
- Periodo en el que desarrollará el plan de mejora.

Evaluación y revisión de la participación de clientes necesarias para la certificación

- La evaluación de acciones asociadas a cada queja, reclamación o sugerencia deberá hacerse de acuerdo al ciclo de revisión individual y, como mínimo, anualmente.
- La evaluación y actualización del plan de mejora de atención al estudiante debe realizarse, como mínimo, anualmente, dado que está relacionado con las encuestas anuales de satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados por el centro asociado.

2.2 ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

El centro asociado tiene definidos e implantados los procesos de enseñanza-aprendizaje que vienen determinados por la UNED en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. El centro asociado asegura que estos procesos se llevan a cabo de acuerdo con los criterios establecidos por la UNED.

2.2.1 REALIZACIÓN DE TUTORÍAS

Planteamiento del proceso

El diseño de la metodología docente se realiza en el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) de la UNED.
El centro asociado define y aplica el proceso de realización de tutorías, alineado con las especificaciones establecidas en los programas de las asignaturas que determinan los equipos docentes de la UNED. El profesorado tutor de los centros asociados lleva a cabo la actividad tutorial en coordinación con los equipos docentes de la sede central.

Requisitos para el despliegue de la realización de tutorías necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE REALIZACIÓN DE TUTORÍAS

El centro asociado debe tener definido y aplicado el sistema o directriz del proceso de realización de tutorías adaptado a las características y recursos del centro asociado.
En todo caso, se asegurará de la disponibilidad para los estudiantes de los planes de acción tutorial (PAT) en la plataforma del estudiante, la tutorización conforme a las guías de las asignaturas, la atención adecuada en los foros, la corrección de las Pruebas de Evaluación Continua (PECs), la orientación tutorial para la realización de las pruebas presenciales, el uso adecuado del profesorado tutor de las plataformas TIC de la UNED y el control de realización de las tutorías.

PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL (PAT)

El profesorado tutor debe tener definida e implantar una planificación que sistematice la acción tutorial, adaptándola a las necesidades reales de los estudiantes y utilizando los cauces de comunicación establecidos con los diferentes agentes educativos implicados (estudiantado, equipos docentes, profesorado tutor, personal del centro asociado, personal técnico de soporte, etc.).
Este Plan de Acción Tutorial debe contener, al menos, las fechas de realización de las tutorías y la parte de la materia que se tutorizará cada día, de acuerdo con el programa de la asignatura. Para ello, tendrá en cuenta las orientaciones tutoriales elaboradas por los equipos docentes de la sede central de la UNED.

2.2.2 REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

Planteamiento del proceso

El centro asociado define y aplica el proceso de gestión de prácticas académicas externas curriculares para las asignaturas de contenido práctico conforme a la propuesta establecida por la UNED a través de la Oficina de Prácticas. Además, se adaptará a las características y recursos del centro asociado.

Requisitos para el despliegue de la realización de prácticas necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS ACADÉMICAS EXTERNAS (PRACTICUM)

El centro asociado debe tener definido e implantado un sistema o directriz que permita la gestión de las prácticas académicas externas.
Este sistema o directriz debe incluir, al menos:

- La formalización de convenios.
- La información y apoyo al estudiante por el profesorado tutor de prácticas del centro asociado y el tutor de las prácticas de la entidad u organismo colaborador.
- La fórmula de publicación de la oferta y adjudicación de plazas a los estudiantes en las entidades colaboradoras.

Esta directriz contemplará, en todo caso, las consideraciones derivadas de las instrucciones de la sede central de la UNED.

2.2.3 PRUEBAS PRESENCIALES

Planteamiento del proceso

La planificación y organización general, la presidencia y composición 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 asociado define y aplica el proceso de realización de las pruebas presenciales conforme a lo establecido por la UNED y se adapta a las características y recursos del centro asociado, haciendo uso en exclusiva de las herramientas informáticas establecidas por la UNED.

Requisitos para el despliegue de las pruebas presenciales necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS PRESENCIALES

El centro asociado debe tener definido e implantado un sistema o directriz que facilite la realización de pruebas presenciales conforme a lo establecido por la sede central de la UNED.
Este sistema y/o directriz debe incluir, al menos:

- Asignación y comprobación de recursos físicos, materiales y tecnológicos disponibles.
- Asignación de personas.
- Resolución de incidencias durante las pruebas presenciales.
- Realización de estas pruebas en el centro asociado.
- Información a los estudiantes que así lo demanden sobre el trámite de revisión de exámenes.

2.4 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

El centro asociado tiene definido el proceso de gestión de la extensión universitaria. La oferta de extensión universitaria incluye las actividades formativas/culturales organizadas para facilitar un acceso flexible al conocimiento y el desarrollo profesional y cultural de mayor interés en el entorno.

2.4.1 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL CENTRO ASOCIADO

Planteamiento del proceso

El centro asociado define y aplica el proceso de extensión universitaria, ya sea de gestión propia o en coordinación con otros centros asociados.

Requisitos para el despliegue de la extensión universitaria necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

El centro asociado debe tener documentado e implantado un sistema o directriz que permita el acceso flexible al conocimiento, desarrollo profesional y cultural de mayor interés social, de todos los ciudadanos del entorno del centro asociado.
Este sistema o directriz debe contemplar:

- Selección de actividades que llevará a cabo.
- Planificación de las actividades.
- Planteamiento de cada actividad de extensión y desarrollo.
- Registro de asistentes y medición de la satisfacción con la actividad realizada.

- Expedición de diplomas a asistentes y certificados a ponentes.
- Gestión de los créditos concedidos por cursos de extensión.

CALENDARIO O CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

El centro asociado debe tener establecida una planificación de las actividades de extensión.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

El centro asociado debe realizar una valoración de la satisfacción con la actividad de extensión realizada. Se hará a través de una encuesta.

LISTAS Y CERTIFICADOS DE ASISTENCIA

El centro asociado debe llevar un registro de los participantes de las diferentes actividades y emitir certificados a los asistentes y ponentes.

3. CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA

3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

El centro asociado tiene definido e implantado el proceso de organización docente que incluye la planificación del servicio de tutorías, videoconferencias y otros servicios académicos, tales como la organización de las prácticas, seminarios, etc. El centro asociado se debe asegurar de que este proceso se lleva a cabo de acuerdo con los criterios establecidos por la UNED.

3.1.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

Planteamiento del proceso

La planificación de la enseñanza, el calendario académico general y la elaboración de materiales docentes se llevan a cabo en la sede central de la UNED.
La organización docente por parte del centro asociado conlleva la revisión y el mantenimiento de los recursos materiales (instalaciones y equipos), la disponibilidad de profesorado tutor y la planificación adecuada de los servicios prestados a los estudiantes. La organización docente se realizará en coherencia con los requerimientos de la UNED y lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Centro Asociado (ROFCA).

Requisitos para el despliegue de la organización docente necesarios para la certificación

PLAN ACADÉMICO DOCENTE (PAD)

El centro asociado debe definir e implantar un Plan Académico Docente (PAD) que, según el ROFCA, recoja el número de tutorías, su tipología, el horario y la información del profesorado-tutor disponible. La información del PAD debe ser trasladada a los estudiantes en la página web del centro asociado, mediante la publicación, como mínimo, de los horarios, la tipología de tutorías y el profesorado tutor. Además, es recomendable publicar las emisiones y las aulas.

3.2 DISEÑO, ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD

El centro asociado tiene definido e implantado un sistema de calidad en la gestión.

3.2.1 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Planteamiento del proceso

El centro asociado define el proceso de gestión de la documentación y de los registros del sistema de calidad, así como de los procesos incluidos en esta guía, en consonancia con la normativa aplicable en cada caso.
La documentación está disponible en la plataforma virtual, a través de un *software* específico, en papel o en cualquier otro soporte útil para la gestión y a disposición de los interesados.

Requisitos para el despliegue de la gestión de la información necesarios para la certificación

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y RESPONSABLES

El centro asociado debe tener identificados los procesos y las personas propietarias de los procesos incluidos en esta guía.

SISTEMA O DIRECTRIZ DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El centro asociado debe tener documentado e implantado un sistema o directriz que asegure la disponibilidad de la documentación del sistema de garantía interna de calidad en la gestión.
El sistema de gestión documental debe contemplar:

- La redacción de la documentación del sistema de gestión.
- La alusión y consideración de la normativa aplicable en cada caso.
- El control de cada edición y la fecha de aprobación del documento.
- Cómo se divulga el sistema.

- Cuánto tiempo ha de conservarse cada documento.
- Quién y cómo debe revisar la documentación.

Todos los procesos del sistema de gestión deben estar descritos mediante un sistema o directriz en el que se identifiquen, al menos, los siguientes elementos:

Elemento	Directriz	Sistema
Persona propietaria del proceso	Sí	Sí
Fecha y número de edición	Sí	Sí
Código de identificación	Recomendable	Recomendable
Objeto del proceso	Sí	Sí
Resultados cuantificables y medibles	Desde el nivel Implantación del SGICG-CA	Desde el nivel Implantación del SGICG-CA
Planteamiento: organización o diseño de referencia para lograr los resultados	Recomendable	Recomendable
Actividades que desarrollan esta parte del proceso para llevar a cabo el planteamiento	Sí, en orden cronológico	Sí
Responsables de las actividades	Sí	Recomendable
Recursos	Sí	Sí
Documentos y registros	Sí	Recomendable
Revisión y mejora	Según la guía del SGICG-CA	Según la guía del SGICG-CA

3.2.5 DISEÑO Y GESTIÓN DE SERVICIOS

Planteamiento del proceso

El centro asociado gestiona los servicios académicos y universitarios mediante diferentes procesos. Entre otros, los enumerados en esta guía.

Para ello, identifica las principales actividades de los servicios que presta a los estudiantes, a la comunidad universitaria y a la sociedad, en general, con el fin de organizar, desarrollar, evaluar y mejorar la calidad del servicio prestado.

Una herramienta imprescindible para la mejora continua del servicio académico prestado es la publicación de la Carta de Servicios.

Requisitos para el despliegue del diseño y gestión de servicios necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

El centro asociado debe tener definido e implantado un sistema o directriz para el desarrollo y revisión de su Carta de Servicios. Este incluirá, como mínimo, los siguientes pasos:

- La designación de un responsable y/o constitución de un equipo de trabajo encargado del desarrollo y la revisión de la Carta de Servicios.
- La identificación de los servicios prestados y la descripción de las principales actividades.
- La selección de algunos compromisos de calidad, considerando las expectativas de los clientes de cada servicio identificado, así como la situación de base de estos.
- La definición de los compromisos de calidad seleccionados y de los indicadores de medición de los mismos.
- La redacción, aprobación y difusión de la Carta de Servicios.
- La evaluación y revisión de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios, así como del resto del contenido de la misma.
- La actualización de la Carta de Servicios, si procede, a partir de los resultados de la evaluación y revisión.

Cuadro de indicadores asociado a los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

El centro asociado debe realizar la evaluación de los compromisos mediante, al menos, un indicador de gestión vinculado a cada compromiso y la revisión de la Carta de Servicios.
Este seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios debe incluir, como mínimo:

- El compromiso con el que va asociado.
- El sistema o directriz de gestión del compromiso.
- La identificación del valor del compromiso y del indicador.
- El resultado del indicador.
- Las acciones que se llevarán a cabo, cuando proceda.

El centro asociado deberá, además, realizar el seguimiento periódico del contenido completo de la información incluida en la Carta de Servicios.

Sistema o directriz de gestión de los Compromisos

Todos los servicios que cuenten con algún compromiso de calidad en la Carta de Servicios deberán tener definido e implantado su sistema o directriz de gestión del servicio, para garantizar el cumplimiento de dicho compromiso.

Documento de control o registro de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios

El centro asociado debe disponer de un registro para llevar el control de las acciones vinculadas con los compromisos recogidos en la Carta de Servicios.

Evaluación y revisión del diseño y gestión de servicios necesarios para la certificación

- Se realizará con una periodicidad mínima anual, aunque se recomienda realizarla con una periodicidad inferior al periodo académico o anual (por ejemplo, semestralmente). En ella se incluirá:
    - La evaluación de los resultados y la revisión de los compromisos de la Carta de Servicios, con el objetivo de tomar las decisiones oportunas para culminar con éxito la revisión y mejora del sistema.
    - La evaluación y revisión de las acciones asociadas con los compromisos de la Carta de Servicios, con el propósito de tomar las decisiones oportunas que aseguren el cumplimiento de los compromisos.
- Se evaluará y revisará el contenido completo de la Carta de Servicios del centro asociado con una periodicidad mínima anual. Se recomienda que coincida con el inicio del periodo académico.

3.3 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La tecnología es intrínseca al funcionamiento de la UNED. Las principales herramientas y *software* tecnológicos se usan en red y son aprobados y supervisados directamente por la UNED, o mediante proveedores validados.
El centro asociado dispone, además, de recursos informáticos propios para prestar los servicios académicos.

3.3.1 TECNOLOGÍA Y WEB

Planteamiento del proceso

El centro asociado proporciona a su personal los recursos tecnológicos e informáticos necesarios para desarrollar su trabajo y, a los estudiantes, para acceder a internet y a los contenidos académicos digitales propios del proceso de enseñanza virtual.
El uso de los programas en red está coordinado por la UNED.

Requisitos para el despliegue de la tecnología y web necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

El centro asociado debe tener definido e implantado un sistema y/o directriz que asegure la gestión del inventario, la planificación, la adquisición, el acceso, el mantenimiento y la seguridad informática de los recursos tecnológicos que demande en la prestación de sus servicios a los estudiantes.

4. RECURSOS GENERALES

4.2 RECURSOS ACADÉMICOS

Entre los servicios académicos que presta el centro asociado a los estudiantes está poner a su disposición los materiales con los contenidos de la enseñanza/aprendizaje.

4.2.1 BIBLIOTECA

Planteamiento del proceso

El centro asociado define y aplica el proceso de gestión de la biblioteca.

Requisitos para el despliegue de la biblioteca necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA

El centro asociado debe tener documentado e implantado un sistema o directriz que permita que los estudiantes, el profesorado y el personal investigador dispongan del material de estudio recomendado por la UNED o de cualquier otro material para su consulta y para llevar a cabo su actividad académica.
Esta directriz debe incluir:

- La adquisición del fondo bibliográfico, teniendo en cuenta las solicitudes del profesorado tutor y de las titulaciones impartidas en el centro asociado.
- El inventario, la catalogación y la ubicación del fondo bibliográfico.
- El seguimiento y la gestión de los préstamos y las reservas.
- La gestión de espacios para el estudio.

5. PERSONAS

5.1 INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El centro asociado lleva a cabo diferentes actuaciones para la correcta adaptación de las personas que se incorporan a su organización y puedan desempeñar su actividad con eficiencia y efectividad.

5.1.2 ORGANIZACIÓN DE TAREAS

Planteamiento del proceso

El centro asociado desarrolla un proceso por el que se define, aplica y comunica la organización de puestos, actividades y tareas a todas las personas interesadas, como referencia para su trabajo diario.

Requisitos para el despliegue de la organización de tareas necesarios para la certificación

ORGANIGRAMA Y DEFINICIÓN DE PUESTOS LABORALES Y ACADÉMICOS

El centro asociado debe definir la estructura del personal mediante un organigrama de puestos de trabajo laborales y académicos, con los niveles de responsabilidad, las áreas de gestión y las relaciones jerárquicas. Además, describirá el marco de referencia para los puestos laborales (PTGAS) y académicos (coordinaciones y/o profesorado tutor).

5.2 IMPLICACIÓN DE PERSONAS

Es importante implicar a las personas que desarrollan su actividad en el centro asociado para conseguir una adecuada prestación de los servicios.

5.2.1. PARTICIPACIÓN

Planteamiento del proceso

El centro asociado define y aplica el proceso de participación interna de las personas a través de dinámicas o mecanismos propios o establecidos por la UNED.

Requisitos para el despliegue de la participación necesarios para la certificación

SISTEMA O DIRECTRIZ DE PARTICIPACIÓN INTERNA

El centro asociado debe tener documentado e implantado un sistema o directriz que fomente el diálogo entre las personas, 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.
Debe incluir los siguientes aspectos:

- El establecimiento de canales de participación (al menos, a través del buzón de quejas y sugerencias de los representantes del personal) en los órganos colegiados y/o en la realización de encuestas.

- La recogida de datos y el análisis de los resultados.
- La definición del plan de mejora de atención a las personas (como mínimo, debe incluir tres acciones de mejora).

ACTAS DE REUNIONES DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS

El centro asociado debe asegurar la participación de las personas en los órganos colegiados definidos en el ROFCA.

PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PTGAS Y PT)

El centro asociado debe desarrollar planes de mejora de atención a las personas a partir de las aportaciones recogidas en los canales de participación y de los resultados de las encuestas de satisfacción.
El plan de mejora debe incluir, al menos:

- Las acciones de mejora que desarrollará y el ámbito de influencia (tres, como mínimo).
- Los responsables de la aplicación del plan y/o de las acciones.
- El periodo temporal para su desarrollo.

Evaluación y revisión de la participación necesarios para la certificación

La actualización del plan de mejora de atención a las personas se debe realizar, como mínimo, bienalmente, dado que está relacionado con las encuestas bienales de satisfacción de las personas con el centro asociado.

5.3. DESARROLLO PROFESIONAL

La evaluación constante de las necesidades de la sociedad, de los estudiantes y de la propia universidad hacen necesario identificar nuevas fórmulas para facilitar a las personas un desarrollo personal en coherencia con los cambios que el entorno demanda. Para ello, es preciso gestionar de forma proactiva la competencia profesional tanto del profesorado tutor como del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).

5.3.1. FORMACIÓN INTERNA

Planteamiento del proceso

El centro asociado define y aplica el proceso de formación conforme a lo establecido por la UNED cuando proceda.

La formación de las personas deriva de la necesidad de mejorar su desempeño, de emprender cambios en la organización o de iniciar nuevos proyectos derivados del plan de gestión del centro asociado.

Requisitos para el despliegue de la formación interna necesarios para la certificación

REGISTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN TUTORIAL

El centro asociado debe asegurar que su profesorado tutor disponga de la formación exigida por la UNED para el desempeño de su función tutorial.

REGISTRO GENERAL DE FORMACIÓN

El centro asociado debe asegurar que su personal técnico, de gestión y de administración y servicios disponga de la formación adecuada para el desarrollo de su actividad. Para ello, debe realizar un registro general de la formación impartida a las personas, en el que se recoja, como mínimo, la siguiente información:

- Título y/o descripción de la acción formativa.
- Periodo de realización.
- Identificación de los asistentes (nombre o número de asistentes).

Anexos

RESUMEN DE REQUISITOS: Nivel Compromiso con la Calidad

A continuación, se detallan los requisitos por proceso para el nivel Compromiso con la Calidad. Los requisitos identificados con (S/CS), siglas de *según carta de servicios*, corresponden con requisitos no obligatorios de acuerdo con la guía del nivel Compromiso con la Calidad, pero que el centro adquiere al incluirlos en su Carta de Servicios de acuerdo con el proceso 3.2.5 DISEÑO Y GESTIÓN DE SERVICIOS.

Macroproceso	Proceso	Proceso específico	Sistema o directriz	Mapas, planes y registros
1. Dirección	1.1 Planificación y liderazgo	1.1.1 Estrategia		Política de Calidad
				Grupos de interés y expectativas
		1.1.2 Plan de gestión	Sistema o directriz de Plan de Gestión	Plan de Gestión Anual
	1.2 Difusión y relación externa	1.2.1 Imagen externa y transparencia		Planificación de difusión a la sociedad
				Web del centro asociado
		1.2.3 Relaciones institucionales	Sistema o directriz de funcionamiento del órgano rector del centro	Acuerdos y rendición de cuentas con el órgano rector
2. Clientes	2.1 Relación con estudiantes y otros clientes	2.1.1 Matriculación	Sistema o directriz de ayuda o tutelaje para la matriculación web en el propio centro asociado	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio de matriculación (S/CS)
		2.1.2 Acogida a nuevos estudiantes	Sistema o directriz de acogida a nuevos estudiantes	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
		2.1.3 Comunicación con estudiantes y otros clientes	Sistema o directriz de información y comunicación al estudiante y otros clientes	Planificación de la comunicación a estudiantes
				Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
		2.1.4 Participación de estudiantes y otros clientes	Sistema o directriz de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones (QSR)	Registro de quejas, sugerencias y reclamaciones (QSR)
			Sistema o directriz de plan de mejora en la atención al estudiante	Plan de mejora en la atención a los estudiantes
	2.2 Enseñanza - aprendizaje	2.2.1 Realización de tutorías	Sistema o directriz de tutoría docente	Plan de acción tutorial
				Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
		2.2.2 Realización de prácticas	Sistema o directriz de gestión de prácticas externas (prácticum)	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
		2.2.3 Pruebas presenciales	Sistema o directriz de pruebas presenciales	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
	2.3 Orientación académica y profesional	2.3.1 Orientación académica y profesional (COIE)	Sistema o directriz de gestión y orientación al empleo (COIE) (S/CS)	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)

Macroproceso	Proceso	Proceso específico	Sistema o directriz	Mapas, planes y registros
	2.4 Actividades de extensión universitaria	2.4.1 Extensión universitaria	Sistema o directriz de extensión universitaria	Calendario o cronograma de actividades de extensión universitaria
				Encuesta de satisfacción de asistentes de extensión universitaria
				Listas y certificados de asistencia
				Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
	2.5 Desarrollo socioeconómico	2.5.1 Servicios externos especiales	Sistema o directriz de otros servicios externos especiales (S/CS)	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
		2.5.2 Innovación e investigación	Sistema o directriz de innovación e investigación (S/CS)	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
		2.5.3 Publicaciones	Sistema o directriz de publicaciones (S/CS)	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
3. Conocimiento, gestión y tecnología	3.1 Organización docente	3.1.1 Organización docente		Plan Académico Docente (PAD)
	3.2 Diseño, estructura y análisis de calidad	3.2.1 Gestión de la información	Sistema o directriz de gestión documental	Identificación de procesos y propietarios
		3.2.5 Diseño y gestión de los servicios	Sistema o directriz de elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios	Cuadro de indicadores de seguimiento de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios
			Sistema o directriz de gestión de compromisos	Documento de control de acciones asociadas a los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios
	3.3 Tecnología, información y comunicación	3.3.1 Tecnología y web	Sistema o directriz de gestión de recursos tecnológicos	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
4. Gestión de recursos materiales	4.2 Recursos académicos	4.2.1 Biblioteca	Sistema o directriz de biblioteca	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
		4.2.2 Librería y material docente	Sistema o directriz de librería (S/CS)	Documento de control de las acciones asociadas a los compromisos adquiridos con el servicio (S/CS)
5. Personas	5.1 Incorporación y organización	5.1.2 Organización de tareas		Organigrama de puestos laborales y académicos y definición de puestos de trabajo
	5.2 Implicación de las personas	5.2.1 Participación	Sistema o directriz de participación Interna	Plan de mejora de atención a las personas (PTGAS y PT)
				Actas de reuniones de órganos colegiados de participación
	5.3 Desarrollo profesional	5.3.1 Formación interna		Registro de formación para el desempeño de la función tutorial
				Registro general de formación

PROCESOS CON NUEVOS REQUISITOS: nivel Compromiso con la Calidad

A continuación, se detallan los procesos con nuevos requisitos con respecto al nivel Carta de Servicios.

Las siglas utilizadas corresponden con las siguientes condiciones:

- Compromiso con la calidad (CC): procesos que incluyen requisitos nuevos en este nivel con respecto al nivel de Carta de Servicios.
- Carta de Servicios (CS): procesos con iguales requisitos que en la Carta de Servicios.
- Según Carta de Servicios (S/CS): procesos sin requisitos obligatorios en este nivel, pero que pasan a serlo si el centro asociado los incluye en su Carta de Servicios. Aquellos procesos que no incluyen requisitos en el nivel Compromiso con la Calidad deberán desarrollar su directriz y/o sistema si el centro asociado asume alguna obligación relacionada con ellos en su Carta de Servicios, de acuerdo con el proceso 3.2.5 DISEÑO Y GESTIÓN DE SERVICIOS.

Los procesos en los que no se indica nada no incluyen requisitos en este nivel.

Macroproceso	Proceso específico	Proceso operativo	Nuevos requisitos
1. Dirección	1.1 Planificación y liderazgo	1.1.1 Estrategia	CC
		1.1.2 Plan de gestión	CC
		1.1.3 Liderazgo	
	1.2 Difusión y relación externa	1.2.1 Imagen externa y transparencia	CC
		1.2.2 Alianzas y colaboraciones	
		1.2.3 Relaciones institucionales	CC
2. Clientes	2.1 Relación con estudiantes y otros clientes	2.1.1 Matriculación	CC
		2.1.2 Acogida a nuevos estudiantes	CC
		2.1.3 Comunicación con estudiantes y otros clientes	CC
		2.1.4 Participación de estudiantes y otros clientes	CS
	2.2 Enseñanza - aprendizaje	2.2.1 Realización de tutorías	CC
		2.2.2 Realización de prácticas	CC
		2.2.3 Pruebas presenciales	CC
	2.3 Orientación académica y profesional	2.3.1 Orientación académica y profesional (COIE)	S/CS
	2.4 Actividades de extensión universitaria	2.4.1 Extensión universitaria	CC
	2.5 Desarrollo socioeconómico	2.5.1 Servicios externos especiales	S/CS
		2.5.2 Innovación e investigación	S/CS
		2.5.3 Publicaciones	S/CS
3. Conocimiento, gestión y tecnología	3.1 Organización docente	3.1.1 Organización docente	CC
	3.2 Diseño, estructura y análisis de calidad	3.2.1 Gestión de la información	CC
		3.2.2 Protección de datos	
		3.2.3 Revisión y mejora	
		3.2.4 Conocimiento y buenas prácticas	
		3.2.5 Diseño y gestión de los servicios	CS

Macroproceso	Proceso específico	Proceso operativo	Nuevos requisitos
	3.3 Tecnología, información y comunicación	3.3.1 Tecnología y web	CC
4. Gestión de recursos materiales	4.1 Recursos generales	4.1.1 Compras y contrataciones	
		4.1.2 Gestión presupuestaria	
		4.1.3 Mantenimiento de equipos e instalaciones	
	4.2 Recursos académicos	4.2.1 Biblioteca	CC
		4.2.2 Librería y material docente	S/CS
5. Personas	5.1 Incorporación y organización	5.1.1 Política de personal e igualdad	
		5.1.2 Organización de tareas	CC
		5.1.3 Selección y formalización de la vinculación	
		5.1.4 Acogida del personal	
		5.1.5 Salud laboral	
	5.2 Implicación de las personas	5.2.1 Participación	CC
		5.2.2 Comunicación	
		5.2.3 Reconocimiento	
	5.3 Desarrollo profesional	5.3.1 Formación interna	CC
		5.3.2 Desempeño	

EVALUACIÓN Y REVISIÓN: nivel Compromiso con la Calidad

A continuación, se recoge un resumen de los plazos para la evaluación y la revisión de los procesos en los que así lo requiere la guía.

Proceso	Requisito	Periodicidad
1.1.2 Plan de gestión	Plan de gestión	Un año
1.1.3 Relaciones institucionales	Acuerdos del órgano rector	Un año
2.1.4 Participación de estudiantes	Plan de mejora en la atención al estudiante	Un año
	Quejas, sugerencias y reclamaciones	Según ciclo y/o un año
3.2.5 Diseño y gestión de servicios	Carta de Servicios	Un año
5.2.1 Participación	Plan de mejora en la atención a las personas	Dos años

ELEMENTOS DINAMIZADORES: nivel Compromiso con la Calidad

Se consideran elementos dinamizadores del sistema de calidad aquellos requisitos que influyen directamente en el desarrollo del sistema de gestión, al impulsar ajustes, cambios o innovaciones. Se trata de documentos que recogen objetivos, planes, revisiones, actualizaciones, mejoras, etc. Que, generando sinergias entre ellos, aportan valor al SGICG-CA.

En la siguiente tabla se identifican los elementos dinamizadores del SGICG-CA en el nivel Compromiso con la Calidad:

Procesos	Requisitos
2.1.4 Participación de estudiantes	Sistema o directriz del plan de mejora de los estudiantes
	Plan de mejora en la atención al estudiante
3.2.5 Diseño y gestión de los servicios y el sistema	Sistema o directriz de diseño y seguimiento de la Carta de Servicios
	Cuadro de indicadores de seguimiento de la Carta de Servicios
5.2.1 Participación interna	Sistema o directriz de participación interna
	Plan de mejora en la atención a las personas

En la auditoría de mantenimiento se comprueba (además de otros requisitos) que estos elementos dinamizadores siguen activos en las condiciones establecidas en la guía del nivel Compromiso con la Calidad.

Apéndice: Modificaciones

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
Ed1.v1	Enero 2024	Primera edición de la guía	Toda la guía	Mar Arranz (Técnica de la Oficina de Calidad de la UNED) y Ruth Arrechea (Técnica de UNED Tudela qGestión)	Luis Fernández (Director de UNED Tudela), Ana Iturre (secretaria técnica de UNED Tudela), C. Gómez (subdirectora de qGestión), Pilar Escolán (coordinadora de auditorías de qGestión), L. Elia (coordinador de Mantenimiento de UNED Tudela), Mónica Fernández (administrativa de qGestión) y Asier Gil (Responsable de Comunicación de UNED Tudela).	Luis Fernández (Director de UNED Tudela)