

Edición 6° V.1

Guía para la aplicación del

**SISTEMA BÁSICO DE GARANTÍA INTERNA DE  
CALIDAD EN LA GESTIÓN DE CENTROS ASOCIADOS**

Septiembre 2012

## INDICE

- INTRODUCCIÓN
- REQUISITOS DEL SISTEMA

<ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Planificación y liderazgo               <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.- Política y Estrategia (Ref. SGIC-U P-U-D1)</li> <li>1.2.- Plan de Gestión (A-1.0)</li> <li>1.3.- Organización docente (A-1.1)</li> <li>1.4.- Liderazgo</li> </ul> </li> <li>2.- Difusión y relación externa               <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1.- Imagen y difusión externa (Ref SGIC-U P-U-D3-p1)</li> <li>2.2.- Alianzas y colaboraciones (Ref. SGIC-U P-U-D3-p6)</li> <li>2.3.- Relaciones institucionales (Órgano Rector del Centro)</li> </ul> </li> </ul>	Dirección
<ul style="list-style-type: none"> <li>3.- Relación con estudiantes               <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.- Comunicación con estudiantes (Ref. SGIC-U P-U-D3-p1 y P-U-D3-p7)</li> <li>3.2.- Matriculación (Ref. SGIC-U P-U-D3-p1)</li> <li>3.3.- Acogida a nuevos estudiantes (Ref. SGIC-U P-U-D3-p1)</li> <li>3.4.- Participación de estudiantes (Ref. SGIC-U P-U-D4-p3)</li> </ul> </li> <li>4.- Enseñanza - aprendizaje               <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1.- Tutorías (A-1.2)</li> <li>4.2.- Prácticas (Ref. SGIC-U P-U-D3-p6)</li> <li>4.3.- Pruebas presenciales (Ref SGIC-U P-U-D3)</li> <li>4.4.- Orientación académica y profesional (Ref SGIC-U P-U-D3-P2)</li> </ul> </li> </ul>	Estudiantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>5.- Extensión universitaria               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.- Actividades de Extensión Universitaria (A-1.4)</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>6.- Estructura y análisis de la Calidad               <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1.- Protección de datos personales</li> <li>6.2.- Documentación del Sistema de Calidad (A-1.0)</li> <li>6.3.- Revisión y mejora del sistema de calidad (A-1.0)</li> <li>6.4.- Conocimiento e innovación</li> </ul> </li> </ul>	Conocimiento, gestión y Tecnología
<ul style="list-style-type: none"> <li>7.- Tecnología de información y comunicación               <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.- Tecnología (A-1.4)</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>8.- Recursos materiales               <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1.- Gestión presupuestaria y compras (A-1.4)</li> <li>8.2.- Biblioteca (A-1.4)</li> <li>8.3.- Mantenimiento, equipos e instalaciones (A-1.4)</li> </ul> </li> </ul>	Recursos materiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>9.- Personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1.- Política de personal (A-1.3)</li> <li>9.2.- Selección y acogida de personal (A-1.0)</li> <li>9.3.- Salud laboral</li> <li>9.4.- Participación y comunicación interna</li> <li>9.5.- Formación (Ref. SGIC-U P-U-D4-p4-2)</li> <li>9.6.- Desempeño (Ref. SGIC-U P-U-D4-p3-1)</li> <li>9.7.- Organización de tareas</li> <li>9.8.- Reconocimiento (A-1.4)</li> </ul> </li> </ul>	Recursos humanos

- EVALUACIÓN EXTERNA Y RECONOCIMIENTO
- APÉNDICE 1: Registro de comprobación guiada del SBGICG-CCAA
- APÉNDICE 2: Soporte documental y autorizaciones

- APÉNDICE 3: Informe de modificaciones

## INTRODUCCIÓN

---

A través de la presente Guía, el Vicerrectorado de Innovación y Apoyo Docente pretende establecer un Sistema Básico de Garantía Interna de Calidad en la Gestión 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 el Contrato Programa de la UNED con el Ministerio de Educación.

Esta Guía, elaborada por el Comité de Calidad de Centros Asociados y la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela", ha sido puesta en conocimiento del Vicerrectorado de Centros Asociados y está sujeta a las revisiones y modificaciones que sea oportuno realizar en el futuro.

La adopción de esta Guía como Sistema Básico de Garantía de Calidad en la Gestión es una opción voluntaria para los centros que cumplan los requisitos legales establecidos por la UNED y hayan optado por desarrollar la excelencia en su gestión. En la Guía no aparecen normativas de referencia dado que su cumplimiento es condición previa para su aplicación.

El diseño de la Guía está basado en los modelos ISO, EVAM, AUDIT, RSC-UNED y EFQM y tiene en cuenta los elementos suficientes para acceder al Sello de Compromiso con la Excelencia 200+ y a la certificación de Calidad SGIC-CA-UNED.

La Guía promueve 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 cita en esta guía.

Este trabajo 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 de la guía 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 Asociados podrán añadir los elementos que estimen oportunos para el desarrollo de su Sistema de Garantía de Calidad en la Gestión, más allá de los básicos incluidos en esta Guía.

Una entidad certificadora acreditada por ANECA podrá evaluar el cumplimiento de estos requisitos y otorgar al Centro que los cumpla un certificado interno de calidad en su gestión, cuya duración estará especificada por el organismo emisor.

Los centros asociados tienen cuatro tipos de procesos:

- 1.- Directivos, cuyo funcionamiento condiciona a todos los demás.
- 2.- Servicios operativos, dirigidos a los estudiantes
- 3.- Sistemas de apoyo a todos los anteriores



A continuación mostramos un mapa de procesos tipo de un Centro Asociado que dispone de un Sistema Básico de Garantía Interna de Calidad en la Gestión.

Los procesos estratégicos o directivos (verde) se centran en la planificación, liderazgo y relaciones externas que son actividades específicas del equipo directivo para orientar el funcionamiento del Centro.

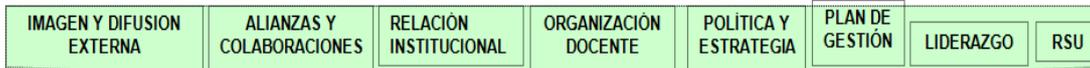
Los procesos operativos (morado) incluyen las actividades que realizan los centros en relación a la formación de los estudiantes.

Los procesos de apoyo, necesarios para el funcionamiento de los servicios, están subdivididos en tres categorías.

- Sistemas de conocimiento, gestión y tecnología (azul) que estructuran las actividades habituales.
- Gestión de los recursos materiales (amarillo)
- Organización de las personas (amarillo)

	Requisitos 4.1 Requisitos generales MAPA DE PROCESOS ESPECÍFICOS DEL CENTRO ASOCIADO	MCGE..... Ed.: 12 Fecha: 22-05-12 Página 1 de 1 Autor: Comité de Calidad
--	--	---

Di



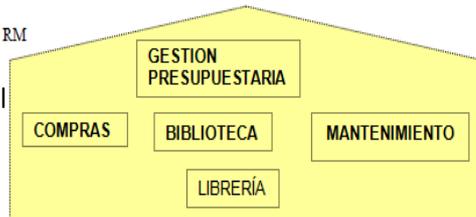
SE



C.G.I



RM



RP



A modo de resumen se puede hacer constar que el Sistema Básico de Garantía de Calidad Interna en la Gestión de Centros Asociados establece que estos tienen procesos:

De...

Donde.....

<u>Dirección</u>	<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 fundamental diseñar una adecuada organización académica y fomentar el liderazgo de todos los responsables del Centro.</p> <p>De cara al exterior, hay que cuidar la imagen del Centro y las relaciones institucionales, especialmente con su Órgano Rector, y colaborar con entidades externas que den valor al Centro.</p>
------------------	--

<p><u>Estu- diantes</u></p>	<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 y 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 la sociedad y con actividades de orientación profesional para los estudiantes.</p>
<p><u>Conoci- miento, gestión y tecnología</u></p>	<p>Se 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 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 trabajar en red.</p>
<p><u>Recursos materiales</u></p>	<p>Se debe optimizar el uso de los recursos económicos y materiales, como instalaciones y equipos, así como disponer del fondo bibliográfico que los estudiantes necesitan.</p>
<p><u>Recursos humanos</u></p>	<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.</p>

El desarrollo de estas afirmaciones supone el contenido de esta Guía Básica para la aplicación del Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión de los Centros Asociados

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

---

### **1.-PROCESOS DE PLANIFICACIÓN Y LIDERAZGO (Son procesos directivos)**

Es importante que el Centro Asociado establezca, cada curso académico, 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 definir y documentar los procesos relacionados con la Política y Estrategia, Plan de Gestión, Organización Docente y Liderazgo, que deberán ser aprobados por la Dirección e implementados.

### 1.1.- POLÍTICA Y ESTRATEGIA

#### a) Planteamiento (SGIC-U P-U-DI):

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

La Misión y los Valores deben ser públicos y accesibles al personal, alumnado y sociedad.(ej. carteles en espacios comunes, web, etc..). La Misión, Visión y Valores se despliegan a través de las estrategias identificadas y el Plan anual de Gestión.

La Política de Calidad representa el compromiso formal de la Dirección ante la comunidad universitaria y la sociedad.

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

#### b) Soportes:

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

- Directriz de formulación estratégica
- Hoja de Misión y Valores
- Ficha de clientes (demandas y entregas)
- Mapa Estratégico con Visión y Líneas Estratégicas
- Declaración de Política y Objetivos de Calidad, en sintonía con la declaración general de la UNED.
- DAFO (opcional)

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

#### c) Revisión:

El planteamiento de la Misión. Visión, Valores, Estrategia y Política de Calidad se revisarán, al menos, cuando lo proponga la UNED. La aplicación de los valores se puede revisar en las evaluaciones de desempeño de las personas.

d) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, identificación del PAS o profesorado con la Misión o los Valores.

### *1.2.- PLAN DE GESTIÓN*

a) Planteamiento (A-1.5):

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso del Plan de Gestión anual que es la concreción de la Estrategia para cada año. En este proceso se especificará al menos el análisis de resultados internos y expectativas externas de las partes implicadas, establecimiento de objetivos y acciones, oferta educativa, comunicación a las personas y seguimiento y adaptaciones a realizar durante el año. Los cambios derivados de las nuevas estrategias deben llevarse a cabo bajo situaciones de control. Las principales acciones se verán reflejadas en la memoria anual del Centro Asociado.

El Plan de Gestión anual debe estar descrito en un documento que recoja con claridad todas las variables necesarias para su comprensión y control periódico como:

- Objetivos, resultados y plazos
- Acciones y responsables

Es recomendable que esté en un soporte que facilite la comunicación y comprensión a las distintas partes involucradas.

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):

- Directriz del proceso Plan de Gestión
- Cuadro de indicadores de resultados
- Plan de Gestión anual
- Orientaciones para el afrontamiento de cambios
- Memoria anual (opcional)

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

c) Revisión:

La revisión global y ajuste de acciones y resultados debe hacerse con una periodicidad mínima semestral, para que se puedan identificar desviaciones y dé tiempo a corregirlas, aunque cada indicador tiene su propio ritmo de revisión (ej. absentismo tutorial mensual, presupuesto económico trimestral, satisfacción de estudiantes anual, etc.). La revisión del planteamiento se realizará, anualmente coincidiendo con la asignación presupuestaria.

d) Indicadores de medición (MVG):

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

### 1.3.- ORGANIZACIÓN DOCENTE

a) Planteamiento (A-1.1):

El Centro deberá tener definido y aplicado el proceso de organización del curso académico basándose en la propuesta de la UNED. La organización docente incluye:

- Plan de Organización Docente (POD) con:
  - ....Oferta educativa autorizada
  - ....Plantilla y asignación de carga docente
  - ....Calendario y horario lectivo
  - ....Distribución de espacios y tutorías
- 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):

- Directriz de Organización Docente
- Sistema de cambios y recuperaciones
- Plan de organización docente (POD) (Calendario académico, horarios y espacios )
- Hoja de solicitud de cambios tutoriales
- Registro de asistencia, cambios y recuperaciones

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

c) Revisión:

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 (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, Absentismo tutorial por cambios,...

#### *1.4.- LIDERAZGO*

a) Planteamiento:

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de desarrollo de liderazgo de sus responsables formales. 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

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).

- Directriz del proceso Liderazgo
- Plan de evaluación y mejora de liderazgo que incluye:
  - .... Identificación de líderes
  - .... Competencias de liderazgo
  - .... Diagnóstico de competencias de los/as líderes
  - .... Objetivos de liderazgo
  - .... Seguimiento
- Actas de reuniones del Equipo Directivo

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

c) Revisión:

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 (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % líderes con evaluación de su eficacia, % líderes que han logrado objetivos de mejora en sus competencias, % líderes satisfechos con la accesibilidad de Dirección...

## **2.-PROCESOS DE DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA (Son procesos directivos)**

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 la oferta académica, las relaciones institucionales y la colaboración con entidades que aporten valor al Centro Asociado.

En esta guía no se incluye el sistema de gestión de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) por ser un proceso más avanzado que voluntariamente pueden generar los Centros Asociados.

El Centro debe definir y documentar el proceso relacionado con la Imagen y difusión externa, que deberán ser aprobados por la Dirección e implementados. También deberá disponer de soportes para la realización de convenios de colaboración y/o alianzas con otras organizaciones y actas de formalización de acuerdos con el Órgano Rector del Centro (ej. Patronato)

### *2.1.- IMAGEN Y DIFUSIÓN EXTERNA (Relación SGIC-U P-U-D3-p1)*

a) Planteamiento:

El Centro debe tener definido y aplicado un Plan de Difusión de la oferta académica que se inicie en fechas anteriores al inicio del periodo de matriculación. Las acciones básicas de difusión estarán en sintonía con las realizadas por la Sede Central de la UNED.

El Plan de Difusión 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 Pueden incluir la edición y distribución de soportes informativos, publicidad en medios de difusión, información web o actividades de información directa a la sociedad, entre otras. En todos los casos se mantendrá la imagen corporativa de la UNED. Puede aplicarse la directriz propuesta por la UNED o adaptarla con ideas específicas del Centro Asociado.

b) Soportes:

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

- Directriz de difusión de matrícula
- Plannig de difusión
- Directriz de realización de Cartas de Servicios
- Carta de Servicios académicos
- Imagen corporativa alineada con UNED (Logo, letra, color,...)
- Publicidad de la oferta académica (folletos, notas de prensa, difusión en medios locales, jornada de puertas abiertas,...)
- Web del Centro Asociado

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

c) Revisión:

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 (MVG):

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

## 2.2.- ALIANZAS Y COLABORACIONES

a) Planteamiento (Ref. SGIC-U P-U-D3-p6):

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

b) Soportes

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

- Directriz de gestión de colaboraciones
- Convenio de colaboración para prácticas

c) Revisión:

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 (MVG):

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

### 2.3.- RELACIONES INSTITUCIONALES (RELACIÓN CON ÓRGANO RECTOR)

a) Planteamiento:

Las relaciones con el Órgano Rector son específicas en cada Centro y vienen determinadas por el convenio de creación del mismo. El Centro debe disponer de actas de las reuniones del Órgano Rector (ej. Patronato) que dejen constancia de sus decisiones.

b) Soportes

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

- Estatutos del Centro Asociado
- Directriz de organización de reuniones del Órgano Rector del Centro
- Actas de reunión del Órgano Rector

c) Revisión:

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

d) Indicadores de medición (MVG):

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

### **3.-PROCESOS DE RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES (Procesos de 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.

#### *3.1.- COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES (Relación SGIC-U P-U-D3-p1 y P-U-D3-p7)*

a) Planteamiento:

Debe definirse y aplicarse un Plan de Información al estudiante que le permita disponer de la necesaria para 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

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

b) Soportes:

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

- Plan o sistema de Información al estudiante
- Directriz de gestión de quejas y sugerencias
- Registro de sugerencias de mejora, registro de reclamaciones y registro de solicitudes
- Cuaderno de entradas y salidas
- Folletos informativos generales

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

c) Revisión:

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.

e) 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,..

### 3.2.- MATRICULACIÓN (Relación SGIC-U P-U-D3-p1)

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).

- Aplicación web de matrícula (con toda la documentación asociada...) en PCs disponibles para la matriculación directa de estudiantes
- Sistema de ayuda o tutelaje para la matriculación web en el propio Centro Asociado (apoyo del PAS del Centro)
- Plantilla de orientación para la matrícula

c) Revisión:

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 (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de estudiantes matriculados, variación de matrículas, nº de incidencias no resueltas en el proceso de matriculación, matrículas web, solicitudes,...

### 3.3.- ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES (Relación SGIC P-U-D3-p1)

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

b) Soportes:

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

- Sistema de Acogida a nuevos estudiantes
- Documentos de información inicial (ej. folletos, carta de presentación,..)
- Convocatoria de jornada de bienvenida y presentación a nuevos estudiantes
- Actividades específicas sobre técnicas de estudio, estrategias de aprendizaje, uso de los medios y orientación para estudiantes con dificultades

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

c) Revisión:

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 (MVG):

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, ...

*3.4.- PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES (Relación SGIC-U P-U-D4-p3)*

a) Planteamiento:

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

determinada en los estatutos (ej. en Órgano Rector, Claustro, representación de estudiantes,..) y aquella que, siendo opcional, facilita la calidad del servicio académico (ej. encuestas de satisfacción y plan de mejora de estudiantes, grupos de mejora,..).

b) Soportes (MVG):

- Directriz de Plan de mejora de estudiantes
- Cuestionario de satisfacción de estudiantes con su Centro Asociado (diseñado por Sede Central)
- Informe de Plan de Mejora de Estudiantes

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

c) Revisión:

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

d) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes que contestan la encuesta, % estudiantes con satisfacción global, % estudiantes que participan en grupos de mejora,..

#### **4.- PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE (Son procesos de estudiantes)**

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,...)
- Cuestionarios de satisfacción e indicadores de percepción (ej. Encuestas de satisfacción de estudiantes,..)
- Sistemas de revisión y mejora (ej. Reuniones de coordinación tutorial,...)
- 

#### 4.1.- REALIZACIÓN DE TUTORÍAS

##### a) Planteamiento (A-1.2):

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

La actividad tutorial debe ser coherente con las especificaciones establecidas en los programas de las asignaturas que determinan los Departamentos de la UNED.

##### b) Soportes.

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

- Metodología de realización de tutorías (IUED)

- Planificación tutorial: Cuaderno del Tutor/a
- Materiales de estudio de la UNED
- Manual de uso de aulas AVIP y plataformas TIC de UNED

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

c) Revisión:

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 (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de asistencia de estudiantes, % de estudiantes no asistentes con contacto, % cumplimiento del Plan Tutorial (programa de la asignatura), % estudiantes satisfechos con la actividad tutorial,...

4.2.- REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS (Relación SGIC P-U-D3-p6)

a) Planteamiento:

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de gestión de Prácticum 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.

b) Soportes:

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

- Sistema de gestión de prácticas externas
- Sistema de realización de Prácticum (COIE)
- Dossier de Prácticum de asignaturas

- Seguro de cobertura para estudiantes de Prácticum
- Cuestionario de evaluación de prácticas

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

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

*4.3.- REALIZACIÓN DE PRUEBAS PRESENCIALES (Relación SGIC-U P-U-D3)*

a) Planteamiento:

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: (MVG):

- Directriz de pruebas presenciales (UNED)
- Registro de control de preparación de pruebas presenciales
- Valija Virtual (con su documentación)
- Actas de incidencias de pruebas presenciales
- Solicitudes de revisión de exámenes o calificaciones

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

c) Revisión:

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.

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes satisfechos con organización de pruebas presenciales, incidencias en pruebas presenciales, información de notas en plazo, ..

#### 4.4.- ORIENTACION ACADEMICA Y PROFESIONAL *(Relación SGIC-U P-U-D3-p2)*

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).

- Información del COIE de la UNED

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % estudiantes atendidos, % egresados atendidos, nº de consultas atendidas, % egresados con mejora de empleo, % egresados con empleo, % de graduados sobre matriculados,...

#### **5.- PROCESOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (Son procesos de estudiantes)**

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.

Si el Centro lo considera oportuno pueden incluirse actividades de investigación y publicaciones

##### *5.1-ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL CENTRO ASOCIADO*

###### a) Planteamiento (A-1.4):

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

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

###### b) Soportes:

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

- Directriz de Extensión Universitaria

- Calendario de Extensión Universitaria
- Cuestionario de satisfacción de estudiantes
- Listas y certificados de asistencia

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:

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

e) 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, N° de actividades anuales, Ingresos por actividades de Extensión, ..

## **6.- PROCESOS DE ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD (Son procesos de 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.

### *6.1.- 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).

- Directriz de protección de datos personales
- Declaración de ficheros

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:

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.

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % cumplimiento de requisitos de la ley de protección de datos, % de ficheros declarados,...

## 6.2 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

a) Planteamiento (A-1.0):

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 a su elaboración, aprobación, archivo, distribución y actualización. Las referencias documentales originales estarán accesibles en el Manual Virtual de Gestión de Centros Asociados, gestionado por la UNED.

Se editará la documentación correspondiente a los procesos que se especifican en el Anexo I de la presente Guía. La documentación puede

estar en plataforma virtual, software específico, papel o cualquier otro soporte útil para la gestión.

En los procesos que requieran directrices de gestión se citarán los siguientes elementos: Responsable, objetivo y ámbito de aplicación, demandas de los grupos de interés, requisitos legales, sociales y medioambientales, recursos, indicadores de medida y secuencia de actividades (con responsables y registros asociados).

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

- Directriz de gestión de procesos
- Directriz de gestión documental
- Mapa de procesos
- Lista de procesos y propietarios
- Manual Virtual de Directrices de Gestión de CCAA (MVG)
- Listado de directrices internas del sistema de calidad (las directrices incluyen los registros)
- Listado de documentos externos que afectan al sistema de calidad (ej. normativas, leyes...)

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:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % de procesos con soporte digital, % de procesos aplicados, % de procesos revisados...

### 6.3.- REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD

#### a) Planteamiento (A-1.0):

El Centro debe tener definido y aplicado el proceso de análisis y mejora del sistema de calidad. Este proceso se puede realizar a cuatro niveles:

- 1- Valoración de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios.
- 2- 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. La realizará personal previamente formado.
- 3- 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.

#### b) Soportes:

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

- Directriz de revisión del Sistema de Gestión por la Dirección
- Registro de autocomprobación de aplicación del sistema de calidad
- Directriz de autoevaluación y Plan de Mejora (con sus registros)
- Directriz de auditorías internas (con sus registros) (opcional)
- Directriz de Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas (con sus registros) (opcional)

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:

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.

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios, % de no conformidades resueltas en plazo, Nivel de puntuación EFQM, % de realización del Plan de Mejora, % de procesos con mejora, ..

#### 6.4.- 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.

Este proceso puede incluir, ente otros, aspectos relativos a:

- Metodología docente
- Gestión de procesos
- Diseño de actividades culturales
- Aplicación tecnológica

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

b) Soportes:

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

- Directriz de gestión de buenas prácticas
- Ficha 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:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de buenas prácticas compartidas, acreditaciones de diseño de actividades,....

## **7.- TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (Proceso de Conocimiento, Gestión y Tecnología)**

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.

### *7.1.-TECNOLOGÍA*

a) Planteamiento (A-1.4):

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 deberá cumplir los requisitos de imagen corporativa de la UNED.

b) Soportes:

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

- Plan de adquisición, distribución y reposición de recursos TIC
- Inventario de recursos tecnológicos
- Registro de mantenimiento tecnológico
- Programas informáticos de UNED en uso (requisitos, controles,..)
- Listado de permisos de usuario (claves de acceso,..)
- Sistema de seguridad informática

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

c) Revisión:

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.

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de mejoras tecnológicas, nº de innovaciones tecnológicas, % estudiantes satisfechos con la tecnología disponible,...

## **8.- PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES (Son procesos de recursos o soporte)**

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

### *8.1.- GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y COMPRAS*

a) Planteamiento (A-1.4):

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 compras, control de facturas y verificación final.

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

b) Soportes:

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

- Directriz de gestión presupuestaria
- Presupuesto
- Sistema de pago de personal (nóminas, becas, Seguridad Social, Hacienda)
- Sistema de compras y pago de proveedores
- Registro de solicitud de compra
- Registro de aprobación de proveedores relevantes
- Archivo de facturas
- Sistema de subcontratación
- Informes y memoria económica

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

c) Revisión:

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.

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, créditos ejecutados sobre créditos para gastos, ingresos de ventas y servicios sobre total ingresos, inversiones sobre gastos, rentabilidad neta de servicios específicos,...

## 8.2.- BIBLIOTECA

a) Planteamiento (A-1.4):

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

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

b) Soportes:

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

- Directriz de gestión de biblioteca
- Solicitudes de préstamo bibliotecario
- Sistema de catalogación
- Inventario de fondo bibliográfico

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % inversión en fondos de biblioteca, Plazo de realización de préstamos, % títulos obligatorios disponibles, media de usuarios en sala de lectura, % de estudiantes usuarios de biblioteca, % estudiantes satisfechos con biblioteca,...

### 8.3.- MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES

a) Planteamiento (A-1.4):

El Centro debe tener definido y aplicado un sistema de mantenimiento de equipos e instalaciones. Se tendrá en cuenta especialmente el mantenimiento de instalaciones reguladas por ley (ej. control de incendios, extintores, ascensor, calefacción,...).

El sistema incluirá la periodicidad de control de:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Inventario de equipos
- Consumo de energía
- Información de puntos de reciclaje (pilas, papel, tóner,..)
- Prevención de emergencias

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

b) Soportes:

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

- Directriz de mantenimiento interno
- Plan de emergencias
- Plan de mantenimiento preventivo
- Registro de revisiones obligatorias por ley
- Registro de mantenimiento correctivo (reparaciones)
- Inventario de los principales materiales y equipos (fotocopadoras, mobiliario principal,..)
- Facturas de control de consumo de energía (agua, electricidad, calefacción, teléfono,..)
- Acciones de reciclaje (ej. papel, pilas, tonner, etc....)
- Sistema de control medioambiental (opcional)

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, Coste de mantenimiento por metro cuadrado útil, consumo de electricidad por alumnos, kilos de reciclaje de papel, cumplimiento del plan de emergencias

## **9.- GESTION DE LAS PERSONAS (Son procesos de recursos humanos)**

El Centro debe planificar y desarrollar los principales procesos de gestión de las personas (incluyendo profesorado y PAS). Partiendo de una Política definida de personal, deben tenerse en cuenta, al menos, procesos de selección, acogida, salud laboral, participación, comunicación, formación, desempeño, organización de tareas y reconocimiento.

### *9.1.- POLITICA DE PERSONAL*

a) Planteamiento (A-1.3):

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

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

b) Soportes:

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

- Directriz de Política de Personal
- Criterios de gestión de personal
- Reglamento de Régimen Interno (RRI)

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, conocimiento del sistema de gestión de personas, ..

#### *9.2.- SELECCIÓN Y ACOGIDA DE PERSONAL*

a) Planteamiento (A-1.3):

El Centro debe tener definidos y aplicados los procesos de selección y acogida de las personas. Estos procesos comprenden desde la oferta pública de plazas, presentación y valoración de solicitudes, presentación, incorporación y apoyo durante el periodo inicial de trabajo.

El proceso de selección de tutores viene determinado por la Sede Central. En el proceso de acogida puede aplicarse la propuesta de la UNED o completarla con ideas propias del Centro Asociado.

b) Soportes:

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

-Directriz de selección de tutores/as (con los documentos establecidos)

-Directriz de acogida de personas

-Manual de acogida de personas

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, ratio de tutores por estudiante, % tutores doctores, % tutores con permanencia en el Centro durante cuatro años, % tutores satisfechos con acogida,...

### 9.3.- 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. Incluye la evaluación de riesgos laborales y las medidas preventivas en relación a la Vigilancia de la Salud, accidentes laborales, equipos de trabajo y emergencias. Puede aplicarse la propuesta de UNED o completarla con ideas del Centro.

b) Soportes:

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

- Evaluación de riesgos laborales
- Plan de medidas preventivas
- Informe de investigación de accidentes

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

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

#### 9.4.- PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

##### 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).

- Directriz de participación interna
- Sistema de información interna (ej. correo e, tabloneros, comunicados, cartas, etc...)
- Sistema de sugerencias internas
- Actas de reuniones
- Encuesta de satisfacción de personas: PAS y profesorado (Diseñada por Sede Central)
- Plan de mejora de personas

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

##### c) Revisión:

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

##### e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, nº de reuniones, % personas que participan en grupos de mejora, % personas que realizan sugerencias, % personas satisfechas con participar...

9.5.- FORMACIÓN (Relación SGIC-U P-U-D4-p4-2)

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).

- Plan de formación vinculado al Plan de Gestión
- Sistema de formación inicial de profesores tutores (Venía) IUED
- Sistema de actualización de formación del profesorado para uso de servicios informáticos y plataformas educativas de la UNED (INTECA)
- Sistema de formación en actualización metodológica docente (IUED)
- Registro de formación

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

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

9.6.- DESEMPEÑO (Relacionado con SGIC-U P-U-D4-p3-1)

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.

- Cuestionario de satisfacción de estudiantes con la actividad docente (diseñado por Sede Central)
- Autoinforme y Plan de Mejora del profesorado (Diseñado por Sede Central)
- Solicitud de revisión de la evaluación de la actividad docente en caso de no conformidad (Diseñado por Sede Central).
- Cuestionario de satisfacción de estudiantes con la actividad tutorial (diseñado por Sede Central)
- Informe de responsables del Centro Asociado (Diseñado por Sede Central)
- Registro de evaluación de desempeño del PAS

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, % profesorado evaluado, % estudiantes satisfechos con la actividad docente, % cumplimiento de la actividad docente,...

9.7.- ORGANIZACIÓN DE TAREAS

a) Planteamiento (A-1.3):

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).

- Organigrama de puestos de trabajo
- Sistema de definición de puestos de trabajo (responsables, profesorado y PAS)
- Calendario laboral

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, Conocimiento del puesto de trabajo,...

#### 9.8.- RECONOCIMIENTO

a) Planteamiento (A-1.3):

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

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

b) Soportes:

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

-Sistema de gestión de reconocimiento

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

c) Revisión:

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

e) Indicadores de medición (MVG):

Los seleccionados por el Centro, como por ejemplo, número de personas reconocidas, satisfacción de las personas con el reconocimiento,...

## EVALUACIÓN EXTERNA Y RECONOCIMIENTO

Una entidad certificadora acreditada por ANECA, podrá evaluar si el Sistema Básico de Calidad en la Gestión de un Centro Asociado se lleva a cabo conforme a los requisitos especificados en esta Guía.

Los centros asociados podrán tener evaluaciones positivas aunque se detecten no conformidades, siempre que se presente el correspondiente plan de acciones de mejora y este se lleve a cabo en el plazo determinado.

En los casos de evaluación positiva, se propondrá la emisión de un reconocimiento escrito en "Sistema Básico de Garantía Interna de Calidad en la Gestión del Centro Asociado", a nombre del Centro,

emitido por la entidad certificadora, que tendrá una vigencia especificada en el mismo

**APÉNDICE 1 CENTRO ..... SISTEMA BÁSICO DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN GESTIÓN DE CCAA**

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 2 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	Comité de Calidad de CCAA	Subdirección 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	Subdirección 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 3. 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)	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			

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
		Añadir sistema de pagos de personal y soporte de aprobación de proveedores relevantes	8.1		Quintina Martín-Moreno Cerrillo (Vicerrectora Adjunta de Calidad)	
		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)	-
		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	Quintina Martín-Moreno Cerrillo (Vicerrectora Adjunta de Calidad)		
		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				

Edición	Fecha	Modificación	Capítulo	Redacta	Revisa	Aprueba
		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)	-

#### APÉNDICE 4. GLOSARIO DE SIGLAS

A: Contenidos con referencia a Audit de ANECA

SGIC: Sistema de garantía interna de calidad de la UNED

SGICG-CA: Sistema de garantía interna de calidad en la gestión de centros asociados