

# **MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNED**

**3ª EDICIÓN**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>M-U-prS-03.-</b> PRESENTACIÓN DEL SGIC DE LA UNED.....                                                           | 6  |
| <b>M-U-prU-03.-</b> PRESENTACIÓN DE LA UNED.....                                                                    | 14 |
| <b>M-U-est-03.-</b> ESTRUCTURA DE LA UNED PARA EL DESARROLLO DEL SGIC-U.....                                        | 23 |
| <b>M-U-D1-03.-</b> DIRECTRIZ 1.-POLÍTICA Y OBJETIVOS PARA LA CALIDAD.....                                           | 42 |
| <b>M-U-D2-03.-</b> DIRECTRIZ 2.-GARANTÍA DE CALIDAD PARA LOS PROGRAMAS<br>FORMATIVOS.....                           | 47 |
| <b>M-U-D3-03.-</b> DIRECTRIZ 3.-DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y OTRAS<br>ACTUACIONES ORIENTADAS A LOS ESTUDIANTES..... | 50 |
| <b>M-U-D4-03.-</b> DIRECTRIZ 4.-PERSONAL ACADÉMICO Y DE ADMINISTRACIÓN Y<br>SERVICIOS.....                          | 53 |
| <b>M-U-D5-03.-</b> DIRECTRIZ 5.-RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....                                                | 57 |
| <b>M-U-D6-03.-</b> DIRECTRIZ 6.-RESULTADOS DE LA FORMACIÓN.....                                                     | 60 |
| <b>M-U-D7-03.-</b> DIRECTRIZ 7.-INFORMACIÓN PÚBLICA.....                                                            | 63 |

| Edición | Fecha      | Motivo de la modificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01      | 30/06/2008 | <u>Edición 1ª: Diseño del SGIC-U</u><br>Certificado por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 02      | 29/07/2011 | <u>Edición 2ª: Implantación del SGIC-U</u><br>Implantación y actualización de los Procesos, según se concreta en cada uno de ellos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 03      | 29/04/2014 | <u>Edición 3ª: Implantación del SGIC-U</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva concepción del Manual del SGIC-U, que pasa a contener PROCESOS, no como hasta ahora procedimientos, aprobado por el Consejo de Gobierno el 5 de marzo de 2013.</li> <li>Adaptación del SGIC-U para dar cobertura a los nuevos programas de Doctorado, aprobado por el Consejo de Gobierno el 5 de marzo de 2013.</li> <li>Simplificación de la estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U y actualización de la normativa.</li> </ul> |

| Elaboración:                                                                                                       | Revisión:                                                                            | Aprobación:                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Oficina de Calidad de la UNED con la colaboración de los responsables de todos los centros y servicios implicados. | Vicerrectora de Calidad e Internacionalización (Coordinadora de Calidad de la UNED). | Consejo de Gobierno de la UNED. |

La UNED, con el objeto de favorecer la mejora continua de los títulos que imparte, ha considerado necesario desplegar un sistema de garantía interna de calidad que facilite la acreditación y el mantenimiento de los mismos.

En el diseño y desarrollo de su sistema de garantía interna de calidad (SGIC), la UNED ha tomado como referencia las *Directrices para la elaboración* de títulos universitarios oficiales establecidas por el Ministerio de Educación y Ciencia, los *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* promovidos por ENQA (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*) y las directrices establecidas por la ANECA a través del programa AUDIT. A partir de estas fuentes, y del diagnóstico de la situación relativa a los controles de calidad que tiene establecidos, la UNED ha diseñado y desarrollado el SGIC que se expone en el presente Manual y que constituye un marco de referencia común para todas sus facultades y escuelas.

En relación con la legislación específica para la verificación y acreditación de títulos oficiales, se han tenido especialmente en cuenta los **R.D. 1393/2007, R.D. 861/2010, R.D. 99/2011 y R.D. 534/2013**, que permiten a las universidades analizar las desviaciones respecto a lo planificado y las áreas susceptibles de mejora.

En el presente Manual, se definen las características generales de este sistema, las dimensiones que incluye, su alcance, las referencias documentales y la enumeración de los procesos que lo desarrollan e incluye previamente tres capítulos introductorios y de contextualización:

- Presentación del SGIC de la UNED
- Presentación de la UNED
- Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

En esta 3ª edición<sup>1</sup>, se ha procedido a su revisión, simplificación y nueva redacción para incorporar en el sistema de garantía de calidad los nuevos

---

<sup>1</sup> La 1ª edición del Manual ha sido objeto de Verificación por parte de la ANECA, en la I Convocatoria del Programa AUDIT, habiendo obtenido el Informe Positivo y la certificación total de la citada agencia, con fecha 16 de septiembre de 2009.

programas de doctorado y se han actualizado los procesos, según se concreta en cada uno de ellos manteniendo su alineamiento con la estrategia de la universidad así como también de las necesarias actualizaciones legislativas y otras normativas que han aparecido posteriormente y el cambio de denominación de algunos cargos académicos.



## **PRESENTACIÓN DEL SGIC DE LA UNED**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVOS DEL SGIC-U**
- 3. ALCANCE DEL SGIC-U**
- 4. DOCUMENTOS DEL SGIC-U**
  - 4.1. Sistema de codificación del Manual del SGIC-U y de sus capítulos**
  - 4.2. Sistema de codificación del Manual de Procesos del SGIC-U y de sus capítulos**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Como establece la Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU) y los decretos que la desarrollan, todos los títulos oficiales de todas las universidades han de someterse a un proceso de verificación-acreditación por parte de la ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, según el caso), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de cada título (solicitud de verificación del título), como una vez que ha sido completamente implantado (solicitud de renovación de la acreditación del título). A ello hay que añadir lo establecido en los R.D. 1393/2007 y R.D. 99/2011, que establecen la necesidad de que las universidades dispongan de sistemas de garantía interna de calidad para el desarrollo de las enseñanzas universitarias oficiales.

El diseño del SGIC de la UNED, una vez verificado por la ANECA e implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. La certificación del SGIC-U facilitará a esta universidad la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos oficiales.



La garantía de calidad ha sido descrita en el Programa AUDIT como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de calidad ha de permitir a estas instituciones, como asimismo establece el Programa AUDIT, *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias (garantía interna) y los procesos de garantía de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación (garantía externa). La conjunción de ambos configura el sistema de garantía de calidad del sistema universitario de referencia. El diseño del sistema implica:

- Analizar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en la institución universitaria.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

## 2. OBJETIVOS DEL SGIC-U

El Sistema de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la UNED y de sus facultades y escuelas, que conduce a establecer de antemano los objetivos que se pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así, los objetivos básicos del SGIC de la UNED, y de sus facultades y escuelas, son garantizar la calidad de todos los títulos de las que son responsables, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC. Con ello se pretende:



- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar las iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de los títulos implantados en las facultades y escuelas de la UNED.

El SGIC de la UNED contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- *Legalidad y seguridad jurídicas:* La UNED ha diseñado y desarrolla su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- *Publicidad, transparencia y participación:* La UNED en el proceso de diseño y desarrollo de su SGIC, ha establecido procesos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se han generado y ha hecho posible la participación de los grupos de interés implicados.

### **3. ALCANCE DEL SGIC-U**

El alcance del SGIC de la UNED incluye a todos los títulos oficiales que se imparten en sus facultades y escuelas.

El diseño y desarrollo de todos los títulos oficiales de la UNED están soportados por las siguientes directrices del Programa AUDIT de la ANECA:

- ❖ D1. Política y objetivos para la calidad
- ❖ D2. Garantía de calidad de los programas formativos
- ❖ D3. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes



- ❖ D4. Personal académico y de administración y servicios
- ❖ D5. Recursos materiales y servicios
- ❖ D6. Resultados de la formación
- ❖ D7. Información pública

Cada una de estas siete directrices es objeto de un capítulo específico del presente manual.

En conjunto, el SGIC de la UNED contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, tal y como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el ciclo de mejora de la formación universitaria, (gráfico adaptado de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria del Programa AUDIT).

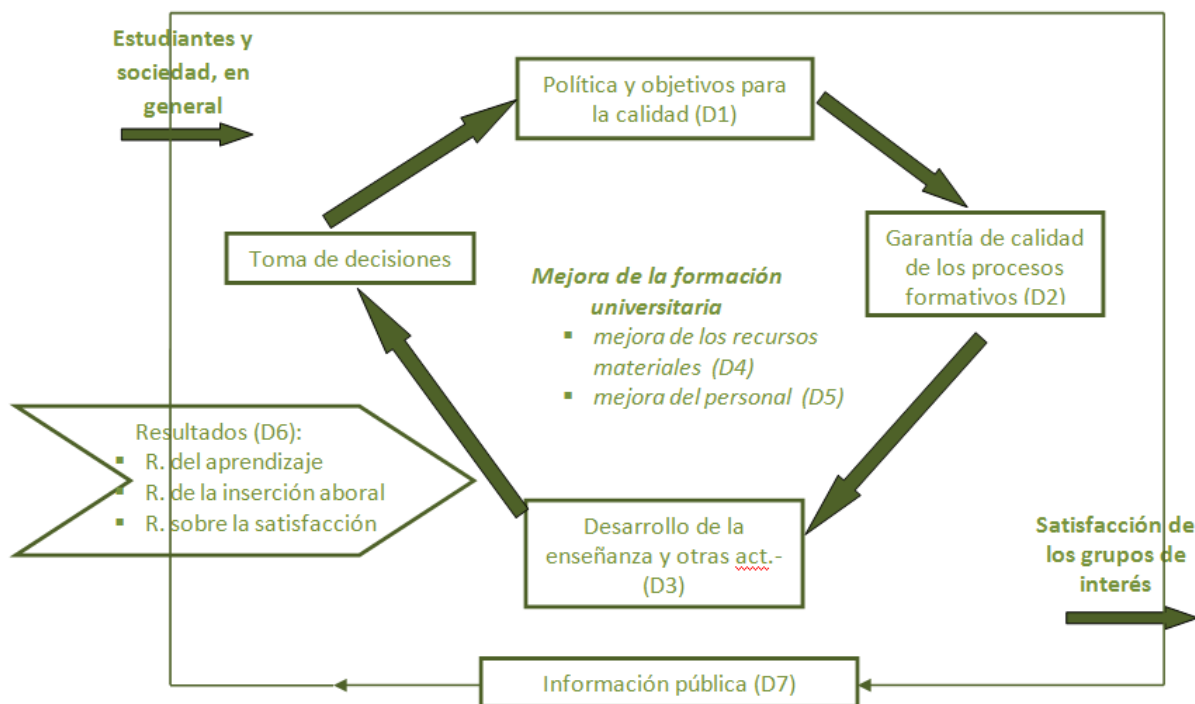


Figura 1. Ciclo de mejora del SGIC



#### 4. DOCUMENTOS DEL SGIC-U

Los documentos que configuran el SGIC de la UNED son dos:

- Manual del SGIC-U que incluye una descripción general del SGIC-U, y
- Manual de Procesos

La documentación incluida en ambos casos es de doble naturaleza: o bien se trata de documentos que, una vez acordada su pertinencia como garantes del sistema de calidad, se aplicaban ya en el desarrollo de sus procesos; o bien, en otros casos, se han elaborado nuevos documentos para garantizar el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de verificación-acreditación elaborada por la ANECA.

En aquellos casos en los que se ha considerado preciso, se han elaborado formularios específicos para la recogida de los datos e información y conforman las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

El Rector de la UNED ha dispuesto que los miembros de esta universidad han de tener acceso a los documentos del SGIC-U que les sean de aplicación, particularmente al presente Manual y al Manual de Procesos por lo que ambos están disponibles en la página web de la UNED.

##### 4.1. Sistema de codificación del Manual del SGIC-U y el de sus capítulos

El código de cada capítulo, de carácter nemotécnico, obedece al siguiente sistema de codificación:

- El código de todos los capítulos se inicia con dos elementos comunes:
  - M: Manual del SGIC
  - U: UNED



- A continuación, el código contiene un elemento específico que, en el caso de los dos primeros capítulos, por su carácter introductorio, es: pr (presentación), a la que sigue la identificación del capítulo:
  - prS: presentación del SGIC-U
  - prU: presentación de la UNED
  - est: estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

El elemento específico, en el caso de los restantes capítulos, es la identificación de la directriz a la que se refiere (D1, D2, D3, D4, D5, D6 y D7), en correspondencia, evidentemente, con las siete directrices indicadas del Programa AUDIT.

Finalmente, el código incluye el número de edición, que se inicia con 01 (versión 1). Este número, evidentemente, irá cambiando de forma sucesiva conforme se vayan elaborando nuevas versiones: 02 (versión 2), 03 (versión 3), etc.

#### 4.2. Sistema de codificación del Manual de Procesos del SGIC-U y de sus capítulos

El sistema de codificación de los capítulos del Manual de Procesos del SGIC-U es similar al del Manual del SGIC-U, sustituyendo la M inicial (manual) por P (proceso). Concretamente:

| SISTEMA DE CODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC-U |                                                                                                      |                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P-U-prM</b>                                            | <b>Presentación del Manual de Procesos del SGIC de la UNED</b>                                       |                                                                                                                           |
| <b>DIRECTRIZ 1<br/>P-U-D1-03</b>                          | <b>Procesos para la elaboración y revisión de la política y objetivos para la calidad de la UNED</b> |                                                                                                                           |
|                                                           | P-U-D1-p1-03                                                                                         | Proceso general para la elaboración y revisión de la política y objetivos para la calidad de la UNED                      |
|                                                           | P-U-D1-p2-03                                                                                         | Proceso para la elaboración y revisión de la política y objetivos para la calidad de las facultades y escuelas de la UNED |

En aquellas directrices que requieren más de un proceso, el identificativo del mismo se sitúa entre el identificativo de la directriz y el número de edición; por ejemplo: P-U-D4-p2-03 significa:

P: Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad  
 U: UNED  
 D4: Directriz 4  
 p2: proceso 2  
 03: versión 3

En el caso de que además existan variantes del proceso, se ha añadido a la identificación del proceso un número distintivo; por ejemplo, P-U-D4-p2-03, tiene dos variantes: P-U-D4-p2-1-03 y P-U-D4-p2-2-03 (1: personal académico y 2: personal de administración y servicios).

| <b>DIRECTRIZ 4</b> |              | <b>Procesos para la calidad del personal académico y de administración y servicios</b>                      |                                                                                                   |
|--------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P-U-D4-03</b>   | P-U-D4-p1-03 | Proceso para la definición de la política de personal académico y de personal de administración y servicios |                                                                                                   |
|                    | P-U-D4-p2-03 | Procesos para la captación y selección del personal académico y del personal de administración y servicios  |                                                                                                   |
|                    |              | P-U-D4-p2-1-03                                                                                              | Proceso para la captación y selección de personal académico                                       |
|                    |              | P-U-D4-p2-2-03                                                                                              | Proceso para la captación y selección de personal de administración y servicios                   |
|                    | P-U-D4-p3-03 | Procesos para la evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico y PAS            |                                                                                                   |
|                    |              | P-U-D4-p3-1-03                                                                                              | Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico                          |
|                    |              | P-U-D4-p3-2-03                                                                                              | Proceso para la evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios |
|                    | P-U-D4-p4-03 | Procesos para la formación de personal académico y PAS                                                      |                                                                                                   |
|                    |              | P-U-D4-p4-1-03                                                                                              | Proceso para la formación del personal académico                                                  |
|                    |              | P-U-D4-p4-2-03                                                                                              | Proceso para la formación del personal de administración y servicios                              |

Al final de cada capítulo del Manual de Procesos, se incluye el/los flujograma/s específicos del mismo, a los cuales se ha aplicado el mismo sistema de codificación del capítulo y proceso al que corresponden, anteponiéndole la letra F (flujograma). Así, el código del flujograma del proceso del ejemplo anterior es el siguiente: F-P-U-D4-p1-03.

Ambos Manuales deben revisarse siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de esta universidad y facultades/escuelas, en las normas que les afecten, o como consecuencia de resultados de



evaluaciones o revisiones del SGIC de la UNED. Los cambios en el Manual de Procesos deben ser actualizados por los responsables de cada proceso y notificados a la Oficina de Calidad que es la responsable de su coordinación y desarrollo.

Así mismo, todos los cambios deben ser revisados por el Coordinador/a de Calidad de la UNED y se informará a la Oficina de Calidad, que adecuará su contenido actualizando la edición y dejará constancia en el número de edición del pie de página y en la tabla de “resumen de revisiones” de la portada del Manual y del correspondiente capítulo.

De las revisiones anteriores se archiva, al menos, una copia, ya sea en formato papel y/o informático.



## **PRESENTACIÓN DE LA UNED**

- 1. PRESENTACIÓN DE LA UNED**
- 2. REFERENCIAS**
- 3. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y REPRESENTACIÓN**
- 4. LOS CENTROS ASOCIADOS**
- 5. LAS OFICINAS DE CALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNED**
- 6. ANEXOS**
  - I. Datos de identificación de la universidad
  - II. Organigrama funcional de la UNED

### **1. PRESENTACIÓN DE LA UNED**

La UNED tiene como misión el servicio público de la educación superior mediante la modalidad de educación a distancia. Para dar respuesta a esta misión, facilita el acceso a la enseñanza universitaria y la continuidad de sus estudios a todas las personas capacitadas para seguir estudios superiores que elijan el sistema educativo de la UNED por su metodología o bien por razones laborales, económicas, de residencia o cualquier otra. Cuenta con más de 40 años de experiencia haciendo realidad el principio de igualdad de oportunidades en el acceso a la enseñanza superior gracias a una metodología basada en los principios del aprendizaje a distancia y centrada en las necesidades del estudiante. La UNED es líder en la aplicación de tecnologías de vanguardia al aprendizaje, disponiendo de la mayor oferta de cursos virtuales del país.

La UNED es hoy la mayor universidad española. El número de estudiantes matriculados en cada convocatoria anual se sitúa actualmente en torno a los 200.000. Realiza anualmente una amplia oferta académica de



titulaciones oficiales, programas de doctorado, cursos de formación continua (cursos de posgrado y cursos de actualización de conocimientos), un amplio conjunto de cursos de extensión universitaria (cursos de verano y otros cursos de extensión) y diversos cursos de idiomas, a través de su Centro Universitario de Idiomas.

Para llevar a cabo su labor docente, la UNED cuenta con el profesorado de la Sede Central y con cerca de 7.000 profesores tutores en los centros asociados. Esta tarea está apoyada por unas 1.500 personas pertenecientes al personal de administración y servicios de la UNED, que realizan su trabajo en los *campus* y unidades de la sede de Madrid y por el personal de administración y servicios de los centros asociados.

La UNED está implantada en todas las comunidades autónomas a través de 61 centros asociados, más de 80 extensiones y aulas, y 28 centros de zona en la Comunidad de Madrid, en donde se imparten tutorías y se realizan las pruebas presenciales elaboradas por los equipos docentes. Tiene también presencia en 15 países de Europa, América y África mediante 12 centros de apoyo y 4 centros concertados para la realización de exámenes, que atienden a un grupo de más de 1.800 estudiantes.

Las [facultades y escuelas de la UNED](#) son las que se relacionan a continuación:

- Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática
- Facultad de Ciencias
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
- Facultad de Derecho
- Facultad de Educación
- Facultad de Filología
- Facultad de Filosofía
- Facultad de Geografía e Historia
- Facultad de Psicología

- Escuela de Doctorado

Las facultades y escuelas son los centros de organización, en el ámbito de sus atribuciones, de sus respectivas enseñanzas, así como de la gestión de las actividades complementarias de administración y servicios, en relación con aquellos estudios legalmente establecidos como vías de obtención de los correspondientes títulos o diplomas.

Las facultades/escuelas se encuentran distribuidas de la siguiente forma: en el *campus* de Senda del Rey están situados los siguientes edificios: Derecho, Ciencias Políticas y Sociología, Humanidades, Educación y Ciencias, Económicas, y en el *campus* de Ciudad Universitaria, los edificios de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática, la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales y Psicología.

La Escuela de Doctorado de la UNED, creada por Acuerdo del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 23 de octubre de 2012, es el centro académico encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de Doctor. Nace con el fin de integrar la formación doctoral que se realiza en nuestra Universidad y cumplir uno de los objetivos prioritarios de la UNED, el de fomentar y potenciar el desarrollo de la investigación y la formación de nuevos doctores. Está ubicada en el edificio de Rectorado de la UNED (calle Bravo Murillo, 38, de Madrid).

Cada una de las facultades y escuelas cuentan con su propio [reglamento de régimen interno](#), los cuales son de conocimiento público a través de la página web de la UNED.

## **2. REFERENCIAS**

La documentación básica de referencia está integrada por las principales disposiciones legales de carácter general que rigen los estudios universitarios: la Constitución (dedica varios artículos a la enseñanza en general y a la enseñanza universitaria en particular), la Ley Orgánica de Universidades y los propios Estatutos de la UNED.





La UNED es una Universidad pública de ámbito estatal, creada por Decreto 2.310/1972, de 18 de agosto (BOE de 9 de septiembre). La Ley Orgánica de Universidades le garantiza el mismo grado de autonomía que a las restantes Universidades españolas, y la contempla en los siguientes términos: *Respecto de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), en atención a sus especiales características, las Cortes Generales y el Gobierno asumen las competencias que la presente Ley atribuye respectivamente a la Asamblea Legislativa y al Consejo de Gobierno de las Comunidades Autónomas* (Disposición adicional primera).

Tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), el claustro de la UNED elaboró el proyecto de nuevos Estatutos de esta universidad, siguiendo lo establecido en la disposición transitoria segunda de la LOU. Los Estatutos de la UNED han sido aprobados por R.D.426/2005 de 15 de abril (BOE de 16 de abril). En cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional octava de la Ley 4/2007, de 12 de abril, se procedió a la adaptación de los Estatutos de la UNED a lo dispuesto en dicha ley, consecuencia de ello es la aprobación de los vigentes [Estatutos](#) de la Universidad Nacional de Educación a Distancia por el Real Decreto 1239/2011, de 8 de septiembre.

Además, como documentación de referencia, consta la [Normativa de la UNED](#) y de sus centros, (reglamentos generales y específicos, etc.), así como la procedente del Ministerio con competencias en educación y de la ANECA, relativa a la configuración y desarrollo de los títulos y a su evaluación. Asimismo hay que añadir la documentación propia del SGIC de la UNED (el presente Manual del SGIC de la UNED y el Manual de Procesos del SGIC de la UNED).

### **3. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y REPRESENTACIÓN**

La dirección y administración de la UNED se articula a través de órganos de gobierno y representación. Estos órganos pueden ser unipersonales y colegiados. Los órganos unipersonales de la UNED son: rector, vicerrectores, secretario general y gerente.



Los órganos unipersonales de las facultades/escuelas de la UNED son: decanos/directores de facultad/escuela, vicedecanos/subdirectores, secretarios de facultad/escuela, directores y secretarios de departamento y directores y secretarios de instituto universitario de investigación.

La Escuela de Doctorado de la UNED se organiza en base a su propio [Reglamento Interno](#).

Los [órganos colegiados de la UNED](#) son: el consejo social, el claustro universitario y el consejo de gobierno. Los órganos colegiados de las facultades/escuelas de la UNED son: junta de facultad/escuela, consejo de departamento y consejo de instituto universitario de investigación.

En todos los órganos de gobierno colegiados están incorporados representantes de los distintos grupos de interés, por lo que son partícipes de las decisiones que se toman.

La UNED dispone, asimismo, de varios [órganos de representación](#) en los que participan los distintos grupos de interés de la comunidad universitaria: el claustro universitario, la representación de estudiantes, la junta de personal docente e investigador, el comité de empresa del P.D.I. laboral, la representación de profesorado tutor, la junta de personal funcionario y el comité de empresa de PAS laboral.

#### **4. LOS CENTROS ASOCIADOS**

Para el desarrollo de sus actividades la UNED dispone de centros asociados ubicados en las diferentes comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla, así como centros de apoyo en el extranjero. Ver información sobre los [centros asociados en España](#) y en [el extranjero](#).

Los centros asociados se crean a iniciativa de las comunidades autónomas, los entes locales u otras entidades públicas o privadas, mediante convenio que garantiza el correcto funcionamiento del centro, su estabilidad y adecuada financiación, y que regula la constitución de un consorcio, fundación



u otra persona jurídica, así como del patronato, junta rectora u órgano colegiado de gobierno equivalente.

Actualmente los centros asociados de la UNED cuentan con su propio [Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Gestión](#) (SGICG-CA), aprobado por el Consejo de Gobierno, el 5 de marzo de 2013.

La creación y supresión de los centros asociados requiere la aprobación previa del Consejo de Gobierno de la UNED. En el caso de supresión, dicho acuerdo se adoptará previo informe del patronato, junta rectora u órgano colegiado de gobierno equivalente. Los centros asociados están integrados por los profesores tutores, personal de administración y servicios y alumnos vinculados a cada uno de ellos.

La organización académica y los órganos de representación, gobierno y administración de cada centro asociado se establecen en un reglamento de régimen interior, ajustado a las directrices fijadas por el Consejo de Gobierno de la UNED, en el que necesariamente se regulan:

- El claustro, el consejo de centro, el director y el secretario.
- El régimen de vinculación de los profesores tutores con el ente jurídico titular del centro asociado.
- Las funciones del director y del secretario.
- La selección, organización y funciones del personal de administración y servicios.
- La forma de designación de los órganos unipersonales y de los miembros de los órganos colegiados.

El reglamento de régimen interior del centro es elaborado por su claustro y debe contar con la aprobación del Consejo de Gobierno de la UNED.

Los centros asociados están organizados académicamente por áreas tutoriales; se entienden como tales el conjunto de materias afines en las que el profesor tutor imparte su docencia. Estas áreas tutoriales podrán agruparse en

divisiones. Al frente de cada división habrá un coordinador nombrado por el director, a propuesta de los componentes de dicha división.



Campus en red de Centros Asociados

## 5. LAS OFICINAS DE CALIDAD Y DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNED

El Coordinador/a de Calidad de la UNED cuenta con el apoyo de las oficinas de [Calidad](#) y de Tratamiento de la Información en el proceso implantación y supervisión del funcionamiento del sistema de garantía interna de calidad. Asimismo, aportan la información necesaria (indicadores, informes, cuestionarios, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.



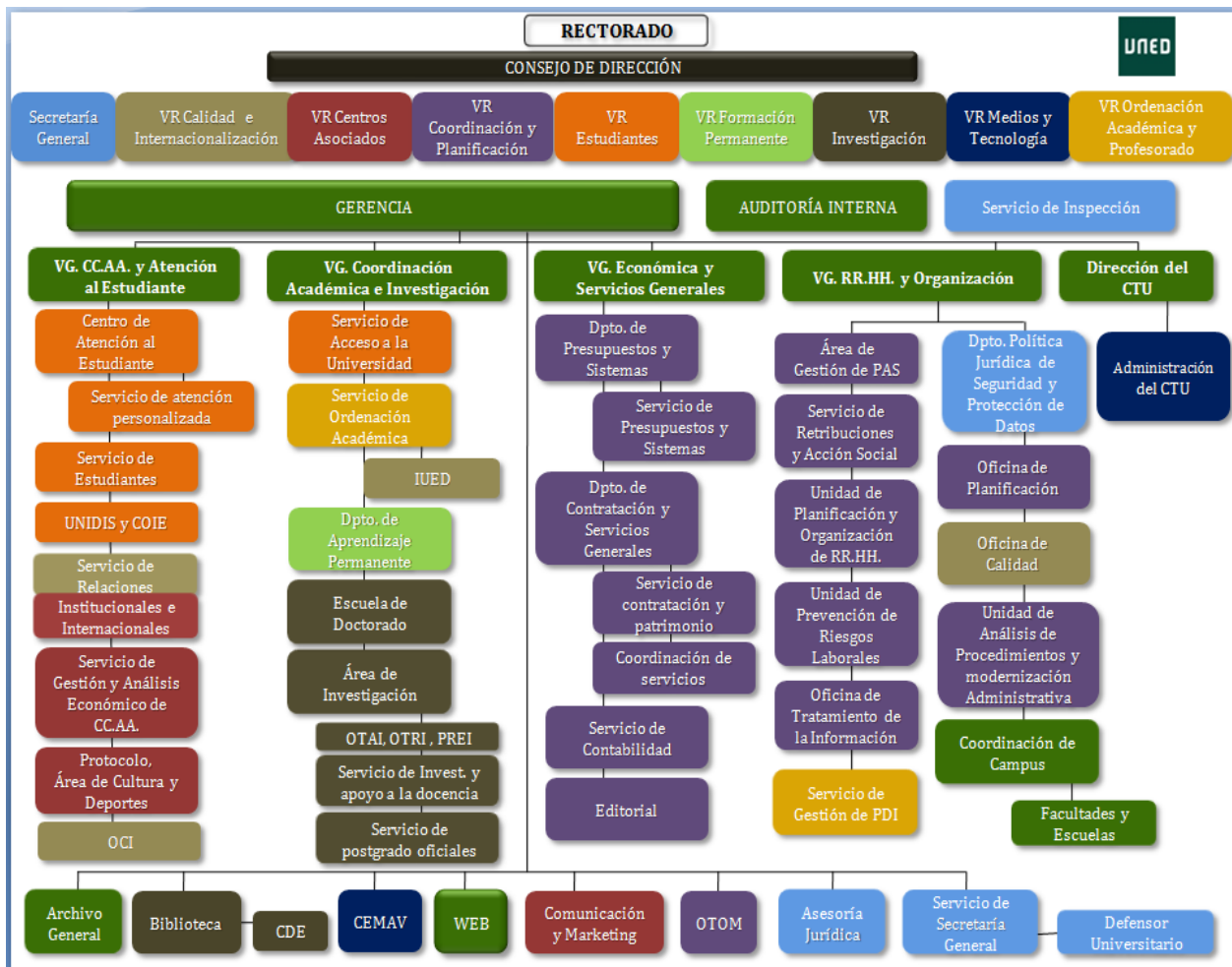
**ANEXO I**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

|                         |                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <i>Razón social</i>     | UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia)                        |
| <i>Domicilio Social</i> | C/ Bravo Murillo, 38. Madrid 28040                                          |
| <i>C. I. F.</i>         | Q-28-18016D                                                                 |
| <i>e-mail</i>           | infouned@adm.uned.es                                                        |
| <i>web</i>              | www.uned.es                                                                 |
| <i>Teléfono</i>         | Información General: 902 388 888<br>Centralita: 91 398 60 00 y 91 398 66 00 |

## ANEXO II

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA UNED



## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

## ESTRUCTURA DE LA UNED PARA EL DESARROLLO DEL SGIC-U

### 1. ESTRUCTURA DE LA UNED

- 1.1. Equipo rectoral
- 1.2. Coordinador/a de calidad de la UNED
- 1.3. Comisión de garantía de calidad de la UNED (asume las funciones la Comisión de metodología y docencia de la UNED)

### 2. ESTRUCTURA DE LAS FACULTADES/ESCUELAS DE LA UNED

- 2.1. Equipo decanal o de dirección
- 2.2. Coordinador/a de calidad de facultad/escuela
- 2.3. Comisión de garantía de calidad de la facultad/escuela (asume las funciones la Junta de la facultad/escuela y en el caso de la Escuela de doctorado el Comité de dirección de la escuela)
- 2.4. Comisiones coordinadoras de títulos de grado y de títulos de máster
- 2.5. Comisiones académicas de los programas de doctorado

### 3 GRUPOS DE MEJORA

### 4 REFERENCIAS

### 5 ANEXO

- I. Lista de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

#### 1. ESTRUCTURA DE LA UNED

La estructura que ha establecido la UNED para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su sistema de garantía interna de la calidad es la siguiente:

##### 1.1. Equipo rectoral

El equipo rectoral de la UNED, y en particular su Rector como principal responsable, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de su sistema de garantía interna de calidad. En este sentido, asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC-U se indican, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes a su aplicación en la UNED.

Su compromiso inicial con la gestión de la calidad fue la propuesta de realizar el diseño, desarrollo e implantación de un sistema de garantía interna de calidad en esta universidad para la mejora continua de su eficacia. Como consecuencia de ello, tanto el personal de la UNED, como aquellas otras personas cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, se consideran responsables de su implantación, revisión y mejora, en su campo de actividad específico, establecido en este manual. Por tanto, el Rector de la UNED velará para que todas las personas de esta universidad actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

El Rector, en Consejo de Gobierno, establece la política y los objetivos de calidad relativos a las actividades objeto del alcance del SGIC-U, comunica explícitamente a todo su personal la importancia que tiene el satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como también la cuidadosa atención que debe prestar a los aspectos legales y reglamentarios que sean de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a que se lleven a cabo revisiones periódicas del SGIC-U y a procurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Igualmente, el Rector realiza una invitación, dirigida a todas las personas de la UNED, para que elaboren propuestas de mejora, que serán estudiadas y,



## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

en su caso, aprobadas por la Comisión de garantía de calidad de la UNED, con el objetivo de incrementar la calidad de los procesos y los resultados.

#### 1.2. Coordinador/a de calidad de la UNED

El Rector, para ayudar en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del sistema de garantía interna de calidad de la UNED, nombra a un Coordinador/a de calidad de la UNED, que debe ser, preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del equipo rectoral y que suele coincidir con el cargo de vicerrector que asume en cada momento la atribución de la calidad universitaria.

El Coordinador/a de calidad de la UNED con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de garantía de calidad de la UNED, tiene la responsabilidad, en relación con el SGIC-U, de:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC-U.
- Informar al equipo rectoral sobre el desarrollo del SGIC-U y sobre cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que en el SGIC-U se toman en consideración los requerimientos de calidad explícitos o implícitos de los distintos grupos de interés (PDI, PAS..., y, especialmente estudiantes) de la UNED. Esto supone realizar el análisis de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, con el fin de determinar las posibilidades de optimización de los recursos humanos y materiales disponibles, de modo que ello permita alcanzar los referidos requerimientos.

#### 1.3. Comisión de garantía de calidad de la UNED (asume las funciones la Comisión de metodología y docencia de la UNED)

La Comisión de metodología y docencia, por su propia composición y funciones definidas en los Estatutos de la UNED, ha asumido las funciones de Comisión de garantía de calidad de la UNED. En consecuencia, es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC-U, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- Verifica la planificación del SGIC-U, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC-U, de la política y objetivos de calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Es informada por el Rector respecto a la política y objetivos generales de la calidad de la UNED.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC-U sugeridas por los restantes miembros de la universidad.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de cuestionarios para la obtención de datos sobre la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informada por el Coordinador/a de calidad de la UNED de los resultados de los cuestionarios de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

Su composición y funciones están reguladas en los artículos 10 y 11 de los Estatutos y en el Reglamento de régimen interior del Consejo de Gobierno de la UNED.

## 2. ESTRUCTURA DE LAS FACULTADES/ESCUELAS DE LA UNED

### 2.1. Equipo decanal o de dirección

El Equipo decanal/dirección de cada facultad/escuela de la UNED, y en particular su Decano/Director como principal responsable, y dentro del marco institucional de la UNED, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de su sistema de garantía interna de calidad.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC-U se indican en relación con la mejora continua de la calidad de las facultades y escuelas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes a su aplicación en la correspondiente facultad/escuela.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el Decano/Director propone la política y los objetivos de calidad de su facultad/escuela, alineados con los objetivos y política de calidad de la UNED. Asimismo, comunica explícitamente a todo su personal la importancia que tiene el satisfacer las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés, así como también la cuidadosa atención que debe prestar a los aspectos legales y reglamentarios que sean de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a que se lleven a cabo revisiones de la aplicación del SGIC-U en los aspectos que afectan a las actividades de su facultad/escuela y a procurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

El Decano/Director exige que todas las personas de la misma actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Igualmente, el Decano/Director realiza una invitación, dirigida a todas las personas de su facultad/escuela para que elaboren propuestas de mejora con el objetivo de incrementar la calidad de los procesos y los resultados, que serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad de la correspondiente facultad/escuela.

#### **2.2. Coordinador/a de calidad de facultad/escuela**

El Decano/Director, para ayudar en las tareas correspondientes a la implantación, mantenimiento y mejora del SGIC-U en el ámbito de su facultad/escuela, ha nombrado a un Coordinador/a de calidad de la facultad/escuela, posición que será desempeñada por el Vicedecano/Subdirector de calidad, puesto que el Coordinador/a de calidad de facultad/escuela debe ser, preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del equipo decanal o de dirección. En caso de no existir dicho cargo, la facultad/escuela decidirá qué integrante del equipo decanal o de dirección asumirá las funciones.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de garantía interna de calidad de la facultad/escuela (CGC...)<sup>2</sup>, el Coordinador/a de calidad de la facultad/escuela (CC...)<sup>3</sup> tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC-U que afectan a su facultad/escuela.
- Informar al equipo decanal o de dirección sobre el desarrollo del SGIC-U en su facultad/escuela y sobre cualquier ámbito susceptible de mejora.
- Asegurarse de que en la aplicación del SGIC-U en su facultad/escuela se toman en consideración los requerimientos de calidad explícitos o implícitos de los distintos grupos de interés (PDI, PAS,... y, especialmente estudiantes) de la facultad/escuela. Esto supondrá realizar el análisis de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, con el fin de determinar las posibilidades de optimización de los recursos humanos y materiales disponibles, de modo que permita alcanzar los referidos requerimientos.

### **2.3. Comisión de garantía de calidad de la facultad/escuela (asume las funciones la Junta de la facultad/escuela y en el caso de la Escuela de Doctorado el Comité de dirección de la escuela)**

La Junta de facultad/escuela, por su propia composición y funciones definidas en los Estatutos de la UNED, ha asumido las funciones de Comisión de garantía de calidad de la facultad/escuela. Dicha comisión es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC-U, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema en el ámbito de la facultad/escuela. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

---

<sup>2</sup> CGCder, CGCedu, CGCflog, etc, según la facultad/escuela a la que corresponda (Derecho, Educación, Filología, etc.).

<sup>3</sup> CCder, CCedu, CCflog, etc, según la facultad/escuela a la que corresponda (Derecho, Educación, Filología, etc.).

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- Verifica la implantación y el desarrollo del SGIC-U en la correspondiente facultad/escuela, de modo que se asegure el cumplimiento de los requerimientos generales del Manual del SGIC-U en la facultad/escuela, de la política y objetivos de calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Es informada por el Decano/Director respecto a la política y objetivos de calidad de la facultad/escuela y disemina esta información por el resto de la facultad/escuela.
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de la facultad/escuela y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos, a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Es informada por el Decano/Director sobre los proyectos de modificación del organigrama de la facultad/escuela y se pronuncia, desde una perspectiva técnica, sobre la posible incidencia de los mismos en relación con la calidad de los servicios que presta la facultad/escuela.
- Controla, en el ámbito de la facultad/escuela, la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del SGIC-U, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento. Las tareas de control tendrán como finalidad última asegurarse de que todas las acciones mencionadas, especialmente las relacionadas con las sugerencias, quejas y reclamaciones, son debidamente aplicadas.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora de la facultad/escuela sugeridas por los restantes miembros de la facultad/escuela.
- En coordinación con la Oficina de tratamiento de la información y la Oficina de calidad de la UNED decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de cuestionarios relativos a la obtención de datos sobre la satisfacción de los grupos de interés.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- Es informada por el Coordinador de calidad de la facultad/escuela de los resultados de los cuestionarios de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

Su composición y funciones están reguladas en los artículos 85 y 86 de los Estatutos de la UNED y en los Reglamentos de régimen interno de las facultades/escuelas.

#### **2.4. Comisiones coordinadoras de títulos de grado y de títulos de máster**

Las facultades y escuelas de la UNED disponen de Comisiones coordinadoras para títulos de grado y para títulos de máster cuyas enseñanzas le han sido encomendadas.

Sus funciones son las siguientes:

- Seguimiento y supervisión de la implantación de los estudios.
- Velar por la coherencia y la interrelación de las materias del título en el marco de los planes de estudios.
- Coordinar con los departamentos el desarrollo del título conforme al plan formativo, comprobando que no existen lagunas o solapamientos entre asignaturas, garantizando una integración adecuada entre las mismas.
- Supervisar el planteamiento de los sistemas de evaluación (incluyendo la evaluación continua) de las competencias que integran el perfil académico profesional y las garantías de atención a las competencias genéricas.
- Supervisar la actividad académica que realicen los docentes que imparten enseñanza en las disciplinas de sus planes de estudios, así como el cumplimiento de sus actividades docentes.
- Implantar y supervisar el sistema de aseguramiento de calidad de la titulación, en colaboración con la Oficina de Calidad.
- Informar y supervisar los planes docentes de las asignaturas del título, en relación con su adecuación al proyecto formativo del mismo y al número

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

de créditos ECTS de cada asignatura, valorando asimismo las tasas de rendimiento de los estudiantes.

- Informar sobre la modificación de los planes de estudios.
- Informar sobre el desarrollo y cumplimiento de las actividades docentes, de cara a su evaluación conforme al sistema de evaluación docente aprobado por la universidad
- Presentar a la Junta de la facultad/escuela un informe anual sobre el desarrollo de las enseñanzas del título y de los planes de actuación y mejora para el desarrollo del mismo, en el que se hagan constar, en su caso, las incidencias que se hayan podido producir. Dicho informe deberá incorporarse a la Memoria anual del centro a que se hace referencia en los Estatutos de la UNED.
- Coordinar el proceso de verificación y acreditación del título, llevando a cabo todas las actuaciones necesarias preparatorias de dichos procesos, así como la acumulación sistemática de documentos y evidencias.

Como se acaba de indicar, una de las funciones de ambas Comisiones es la de implantar y supervisar el funcionamiento del sistema de garantía interna de calidad del título, en colaboración con la Oficina de calidad previsto en las memorias de verificación presentadas para su aprobación como título oficial.

La Junta de facultad/escuela regula la composición de sus comisiones coordinadoras de títulos de grado y de máster, pero, como mínimo, se ha establecido, que deben formar parte de las mismas: el Decano/Director o persona en quien delegue, que actuará como Presidente, el Coordinador de Calidad de la facultad/escuela, los Coordinadores de Títulos de Grado/Máster, según el caso, un profesor de cada departamento que tenga docencia en materias obligatorias de cada uno de los títulos, un miembro del personal de administración y servicios vinculado a la gestión académica de los mismos, un representante de los estudiantes matriculados en cada uno de los títulos y un representante de los profesores tutores.

### 2.5. Comisiones académicas de los Programas de doctorado

La Comisión Académica de cada Programa de Doctorado, creadas en virtud del Reglamento de régimen interno de la Escuela de Doctorado de la UNED, es la responsable de las funciones de coordinación del título.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

### 3 GRUPOS DE MEJORA

La Comisión de garantía de calidad de la UNED y la Comisión de garantía de calidad de cada facultad/escuela, bien por propia iniciativa o a propuesta del equipo rectoral/decanal o de dirección, propondrán la creación de grupos de mejora para dar respuesta a áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación a los que obliga el propio SGIC-U o la acreditación de las titulaciones responsabilidad de la UNED, bien como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Se considera una obligación del equipo rectoral, decanal o de dirección de facultad/escuela el motivar a la participación en estos grupos de mejora, contemplando vías para que reciban reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

En el anexo se incluye una lista de comprobación que, tanto la Comisión de garantía de calidad de la UNED, como la Comisión de garantía de calidad de cada facultad/escuela, pueden utilizar para realizar el seguimiento de la implantación y desarrollo del SGIC-U a nivel UNED y a nivel de su facultad/escuela, respectivamente.

### 4 REFERENCIAS

- Programa AUDIT de la ANECA
- Estatutos de la UNED
- Reglamentos de Régimen Interno de las facultades y escuelas
- Acuerdo aprobado en el Consejo de Gobierno de 8 de abril de 2008 donde se regulan los órganos de gestión, coordinación y supervisión de los títulos de grado
- Acuerdo aprobado en el Consejo de Gobierno de 16 de diciembre de 2008 donde se regulan los órganos de gestión, coordinación y supervisión de los títulos de máster.



## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

## 5 ANEXO

### I. Lista de comprobación para realizar el seguimiento de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED.

DEFINICIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA: a continuación se facilita una definición de cada una de las opciones de respuesta que se encuentran en el listado de preguntas:

- **No/ raramente:** No existe evidencia, o ésta es anecdótica, acerca de la realización de acciones vinculadas con la cuestión planteada en la pregunta.
- **Mejorable:** Se aportan evidencias puntuales de la existencia de acciones realizadas en el sentido de la pregunta, pero no están normalizadas, ni se practican de manera sistemática.
- **Suficiente:** Existen evidencias de la realización de actividades ligadas al sentido de la cuestión, y éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque no necesariamente se encuentre documentado el modo de realizarlo.
- **Satisfactorio:** Existen evidencias o testimonios que avalan sin lugar a dudas la realización sistemática de acciones ligadas al sentido de la pregunta, y además se desarrollan de acuerdo a una norma o estándar que los usuarios conocen y está explicitada por escrito.

### DIRECTRIZ 1. Cómo la UNED (o la facultad/escuela, en su caso) define su política y objetivos de calidad

Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad

- a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable del establecimiento de la política y objetivos de calidad?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Existe una política de calidad de la UNED (facultad/escuela) aprobada formalmente?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿La política es difundida y conocida por el PDI/ PAS/ estudiantes y otros grupos de interés?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- d) ¿Se realiza un seguimiento periódico del grado de consecución de los objetivos de calidad?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Se revisa periódicamente la validez de la política de calidad?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

### **DIRECTRIZ 2. Cómo la UNED (o la facultad/escuela, en su caso) garantiza la calidad de sus programas formativos**

Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos

- a) ¿Existe algún órgano, unidad o persona responsable de la definición de la oferta formativa?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Se han definido criterios objetivos para la aprobación de la oferta y los programas formativos?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se llevan a cabo actividades para la difusión de dicha oferta a todas las partes implicadas?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se lleva a cabo un análisis suficiente y sistemático de los resultados obtenidos en los parámetros de calidad de los programas formativos?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Se dan a conocer los resultados de ese análisis a las partes implicadas?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

### **Directriz 3. Cómo la UNED (o la facultad/escuela, en su caso) orienta sus enseñanzas a los estudiantes**

Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes

- a) ¿Se aplican parámetros objetivos para definir el perfil de ingreso de los estudiantes?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los perfiles de ingreso?  
 No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- c) ¿Existen criterios objetivos para la elaboración de los procesos de admisión y matriculación de los estudiantes?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se utilizan canales suficientes y adecuados para la difusión de los procesos de admisión y matriculación de los estudiantes?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza

- a) ¿Se han determinado los integrantes y funciones del órgano responsable de la definición de acciones de orientación al estudiante?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Existe un proceso para el diseño de las acciones de acogida/apoyo/ acción tutorial?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se difunde la información relativa a estas acciones por los canales adecuados?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Existe un proceso para la definición de las metodologías de enseñanza?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a la enseñanza recibida?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### Proceso de gestión de la movilidad del estudiante

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano responsable de la gestión de la movilidad del estudiante?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Existe un proceso para la definición y aprobación de los objetivos y políticas de movilidad?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de movilidad a desarrollar?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se ha definido quien y cómo se difunde la información relativa a los programas de movilidad?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las acciones de movilidad en las que ha participado?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### Proceso de gestión de la orientación profesional

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la orientación profesional al estudiante?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- b) ¿Existe un proceso para la definición y aprobación del tipo de actuaciones a desarrollar en relación a la orientación profesional?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de orientación profesional a desarrollar?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- d) ¿Se ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de orientación profesional?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las acciones de orientación profesional en las que ha participado?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### Proceso de gestión de las prácticas externas

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la realización de prácticas externas?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- b) ¿Existe una norma/ proceso para la definición de los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- c) ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades prácticas a desarrollar?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- d) ¿Se ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de prácticas externas?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- e) ¿Se evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiante respecto a las prácticas en las que ha participado?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### Proceso gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

- a) ¿Se ha definido un canal para tratar adecuadamente las quejas, reclamaciones, alegaciones o sugerencias?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- b) ¿Se utilizan criterios objetivos para determinar cuando alguna queja, incidencia, reclamación o sugerencia debe ser documentada?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- c) ¿Se ha establecido quien participa en el análisis de los motivos de las quejas, reclamaciones o incidencias y en la definición de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- d) ¿Se definen planes concretos para el logro de los objetivos de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- e) ¿Se actúa ante posibles evaluaciones negativas del resultado de las acciones correctivas, preventivas o de mejora implantadas?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### **Directriz 4. Cómo la UNED (o la facultad/escuela, en su caso) garantiza y mejora la calidad de su personal académico**

##### Proceso de definición de la Política de personal académico/personal de administración y servicios

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición de la Política de PDI y del PAS?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes específicos?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- c) ¿Se evalúa de manera sistemática el resultado de los planes específicos?

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

- d) ¿Se utilizan los resultados de la evaluación para definir y planificar propuestas de mejora?

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

Proceso de captación y selección del personal académico/personal de administración y servicios

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la presentación de propuestas de contratación de nuevo PDI/PAS?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de incorporación del nuevo personal?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se han definido canales adecuados para divulgar los planes de incorporación de nuevo personal?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se utilizan criterios públicos y objetivos para seleccionar a los candidatos?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Se hacen públicos los resultados de los procesos de selección?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

Proceso de formación del personal académico/de administración y servicios

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición del Plan de Formación del PDI/PAS?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Existen criterios de actuación y objetivos definidos para elaborar el Plan de Formación y Desarrollo anual?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se comunican adecuadamente los planes a sus destinatarios?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se evalúa el grado de satisfacción de los participantes con el plan de formación?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Se analiza la eficacia de las acciones formativas desarrolladas?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/administración y servicios

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la definición de los objetivos y consecuencias de la evaluación del PDI/PAS?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Se utilizan criterios objetivos para la definición de los modelos de evaluación para la promoción, incentivo y mejora del PDI/PAS?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la ejecución de las evaluaciones del PDI/PAS?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se dan a conocer los resultados de las evaluaciones?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

### **Directriz 5. Cómo la UNED (o la facultad/escuela, en su caso) gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios**

#### Proceso de gestión y mejora de materiales

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la gestión de los recursos materiales?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿Existen criterios de actuación para definir los planes de dotación y puesta en explotación de los recursos?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se analizan periódicamente los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales del Centro?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se informa públicamente sobre los resultados obtenidos en la gestión y explotación de los recursos materiales?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### Proceso de gestión de los servicios

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la gestión de los servicios?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U

- b) ¿Se ha definido claramente cuales son los objetivos de los servicios prestados por el centro?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Existe una planificación de las actuaciones necesarias para la correcta prestación de los servicios?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se ha difundido información sobre las actividades y los objetivos de los servicios prestados por el Centro?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Existe una análisis de los resultados de los servicios prestados por el Centro (satisfacción de los usuarios, de proceso...)?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### **Directriz 6. Cómo la UNED (o la facultad/escuela, en su caso) analiza y tiene en cuenta los resultados**

##### Proceso de análisis de los resultados

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la medición y análisis de los resultados?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿La recogida de datos se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de los datos obtenidos antes de proceder a su análisis?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se utilizan los resultados (especialmente los que indican tendencias negativas) para la definición de acciones de mejora?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de análisis de los resultados?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

#### **Directriz 7. Cómo la UNED (o la facultad/escuela, en su caso) publica la información sobre las titulaciones**

##### Proceso de publicación de información sobre titulaciones



**MANUAL DEL SGIC DE LA UNED****M-U-est. Estructura de la UNED para el desarrollo del SGIC-U**

- a) ¿Se han determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona/s responsable/s de la publicación de la información sobre las titulaciones?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- b) ¿La recogida de la información sobre las titulaciones y programas se lleva a cabo de forma sistemática y consistente?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- c) ¿Se comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa) de la información obtenida antes de proceder a su publicación?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- d) ¿Se aplican criterios objetivos para determinar la información que debe ser publicada?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- e) ¿Se informa adecuadamente a las partes implicadas sobre los resultados obtenidos en el proceso de recogida de información sobre las titulaciones?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐
- f) ¿Se valora periódicamente la pertinencia de la información publicada?  
No/raramente ☐ Mejorable ☐ Suficiente ☐ Satisfactorio ☐

**DIRECTRIZ 1.-POLÍTICA Y OBJETIVOS PARA LA CALIDAD**

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DESARROLLO**
  - 4.1. Identificación de los grupos de interés**
  - 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés**
  - 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés**
- 5. DOCUMENTACIÓN**

**1.- OBJETO**

La UNED define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política para la calidad, formulada por su equipo rectoral a partir de información procedente de los grupos de interés de esta universidad, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política de calidad y los objetivos de calidad de la UNED son coherentes con los definidos por la propia universidad en su Plan Estratégico.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de intenciones globales y la orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos para la calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

Asimismo se facilitan en esta directriz detalles sobre cómo se asegura el equipo rectoral de que esa política de calidad:

- Es adecuada a la UNED

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D1 Política y objetivos para la calidad

- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de garantía interna de la calidad
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos para la calidad
- Es comunicada y entendida dentro de la UNED
- Es revisada para su continua adecuación

## 2.-ÁMBITO DE APLICACIÓN

Tal y como se recoge en el capítulo de Presentación del SGIC-U de este Manual (M-U-prS) el alcance del SGIC incluye a todos los títulos oficiales que se imparten en sus facultades y escuelas.

## 3.- REFERENCIAS

- R.D. 1393/2007 relativo a la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (modificado por el R.D. 861/2010) y R.D. 99/2011 por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Estatutos de la UNED
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social
- Planes estratégicos de la UNED
- Reglamentos de Régimen Interno de las facultades y escuelas

## 4.-DESARROLLO

La UNED es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos para la calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello, en Consejo de Gobierno, el Rector ha realizado una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad. Una copia de esta declaración se ha incluido como anexo en este Manual de Procesos.

Asimismo, cada decano/director, en la correspondiente Junta de facultad/escuela, ha realizado una declaración pública y por escrito de la política y objetivos de calidad específicos de su facultad/escuela, alineados con la política y objetivos de calidad generales de la UNED. Esta información está disponible en la página web de cada facultad y escuela.

Para su elaboración, revisión y actualización, la UNED dispone de un proceso documentado (P-U-D1.-Proceso para la definición y la revisión de la

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D1 Política y objetivos para la calidad

política y de los objetivos para calidad) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, ha UNED ha identificado sus grupos de interés, los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos y ha determinado el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos para la calidad.

#### 4.1. Identificación de los grupos de interés

Las facultades y escuelas de la UNED, al diseñar e implantar el SGIC-U, han tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, con especial atención a los estudiantes.

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la UNED, en las enseñanzas que imparte o en los resultados obtenidos. El análisis de sus necesidades y expectativas, han sido el punto de partida para el establecimiento del SGIC-U, visible no sólo en el interior de esta universidad, sino también para los grupos de interés externos a la misma.

A título ilustrativo se indican los grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

| Grupo de interés          |
|---------------------------|
| Estudiantes               |
| Profesorado               |
| Personal de apoyo         |
| Egresados                 |
| Empleadores               |
| Equipo rectoral           |
| Centros asociados         |
| Administraciones públicas |
| Sociedad en general       |

#### 4.2. Caudes de participación de los grupos de interés

El estudiante, el profesorado y el personal de apoyo y los centros asociados de la UNED están representados, o forman parte en su totalidad, de

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D1 Política y objetivos para la calidad

los diferentes órganos colegiados, tales como: Consejo de Gobierno, Consejo Social, Junta de facultad/escuela y en el caso de la Escuela de Doctorado el Comité de Dirección de la Escuela, consejo de departamento, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (capítulo M-U-prU del presente Manual).

Los empleadores, las administraciones públicas y la sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la UNED, en el Consejo Social y son consultados por esta universidad ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de cuestionarios o reuniones mantenidas por su equipo rectoral.

En los casos en que la UNED contempla la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

#### 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El equipo rectoral de la UNED informa sistemáticamente de su política y objetivos de calidad, de los resultados alcanzados y de las propuestas de mejora a los miembros del Consejo de Gobierno y del Claustro en las sesiones, ordinarias y extraordinarias, que se desarrollan. Asimismo, el equipo decanal/o de dirección de cada facultad/escuela informa sistemáticamente a los miembros de la junta de facultad/escuela en las sesiones, ordinarias y extraordinarias, que se desarrollan.

Anualmente la UNED elabora una Memoria que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno, publica en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo elabora anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC-U ha definido los cauces necesarios. Asimismo, dispone de un proceso para el análisis y medición de resultados.

Todos los procesos citados se describen en el Manual de Procesos del SGIC de la UNED.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

## M-U-D1 Política y objetivos para la calidad

## 5.- DOCUMENTACIÓN

Esta directriz se desarrolla en el siguiente proceso:

- **P-U-D1-p1.-** *Proceso general para la elaboración y revisión de la política y los objetivos para la calidad de la UNED*
- **P-U-D1-p2.-** *Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos para la calidad de las facultades y escuelas de la UNED.*

**MANUAL DEL SGIC DE LA UNED****M-U-D2 Garantía de calidad de los programas formativos****DIRECTRIZ 2.-GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS  
FORMATIVOS**

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DESARROLLO**
- 5. DOCUMENTACIÓN**

**1. OBJETO**

El objeto del presente documento es presentar los mecanismos que permiten a la UNED garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los contenidos regulados en esta directriz son de aplicación a todos los programas formativos oficiales que se imparten en cada una de las facultades y escuelas de la UNED.

**3. REFERENCIAS**

- R.D. 1393/2007 y R.D. 861/2010 relativos a la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y R.D. 99/2011 por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Estatutos de la UNED.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social.
- Reglamentos de régimen interno de cada una de sus facultades y escuelas.
- Manual de Procesos del SGIC-U.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D2 Garantía de calidad de los programas formativos

#### 4. DESARROLLO

La UNED, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas. A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Ha establecido los órganos, grupos de interés y procesos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Ha establecido el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Ha definido los criterios para la eventual suspensión de un título.

#### 5.- DOCUMENTACIÓN

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC-U cuenta con los siguientes procesos específicos que se describen en el Manual de Procesos del SGIC-U:

- **P-U-D2-p1.-** *Proceso general de garantía de calidad de los programas formativos de la UNED.*
- **P-U-D2-p2.-** *Proceso de garantía de calidad de los programas formativos de las facultades y escuelas de la UNED.*



**MANUAL DEL SGIC DE LA UNED****M-U-D2 Garantía de calidad de los programas formativos**

- **P-U-D2-p3.-** *Proceso para la eventual suspensión de la impartición de un título.*
- **P-U-D2-p4.-** *Proceso para el diseño y desarrollo de nuevos planes de estudio.*

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D3 Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes

#### **DIRECTRIZ 3.-DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS A LOS ESTUDIANTES**

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DESARROLLO**
- 5. DOCUMENTACIÓN**

##### **1. OBJETO**

La UNED orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades y estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

##### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los títulos oficiales de la UNED y sus facultades y escuelas.

##### **3. REFERENCIAS**

- R.D.1393/2007 y R.D. 861/2010 relativos a la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y R.D. 99/2011 por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Estatutos de la UNED.
- Reglamentos del Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social.
- Reglamentos de régimen interno de las facultades y escuelas de la UNED.
- Manual de Procesos del SGIC-U.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D3 Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes

#### 4. DESARROLLO

La UNED, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos y para ello se dota de procesos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante. En consecuencia:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes de cada facultad/escuela o de los correspondientes servicios de la universidad (Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED), COIE, Centro de Tecnología de la UNED, Oficina de Calidad, Gestión Académica, Oficina de Tratamiento de la Información, etc.) que le permiten conocer y valorar las necesidades en materia de: definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación, quejas, reclamaciones y sugerencias, apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, enseñanza y evaluación de los aprendizajes, prácticas externas y movilidad de estudiantes y orientación profesional
- Se dota de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la UNED.
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determina los procesos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D3 Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes

- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

## 5. DOCUMENTACIÓN

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC-U tiene definidos los siguientes procesos documentados:

- **P-U-D3-p1.-** *Proceso de definición de perfiles y admisión y acogida de estudiantes.*
- **P-U-D3-p2.-** *Proceso de gestión y revisión de la orientación académica al estudiante.*
- **P-U-D3-p3.-** *Proceso de gestión y revisión de la movilidad los estudiantes enviados.*
- **P-U-D3-p4.-** *Proceso de gestión y revisión de la movilidad los estudiantes recibidos*
- **P-U-D3-p5.-** *Proceso para la gestión y revisión de la orientación para el empleo e inserción laboral.*
- **P-U-D3-p6.-** *Proceso de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el Plan de Estudios.*
- **P-U-D3-p7.-** *Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.*

Todos estos procesos se describen en el Manual de Procesos del SGIC-U.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D5. Recursos materiales y servicios

#### **DIRECTRIZ 4.- PERSONAL ACADÉMICO Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DESARROLLO**
- 5. DOCUMENTACIÓN**

##### **1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC de la UNED es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Este capítulo es de desarrollo generalizado para todas las facultades y escuelas de la UNED, pues las actuaciones están centralizadas básicamente desde el vicerrectorado correspondiente y desde gerencia.

##### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todo el personal académico (profesorado con los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como el personal de administración y servicios (PAS con los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) de la UNED.

##### **3. REFERENCIAS**

Normativa universitaria:

- Ley Orgánica de universidades y Reales Decretos de desarrollo de dicha Ley
- Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal y Real Decreto de desarrollo de dicha Ley

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D5. Recursos materiales y servicios

- Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación
- Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Estatutos de la UNED
- Normativa emanada de los órganos de gobierno de la universidad
- Planes estratégicos
- Compromisos entre el Ministerio con competencias en educación y la UNED
- Proceso de evaluación del profesorado de la UNED

Normativa económico-presupuestaria:

- Ley General Presupuestaria
- Ley de Contratos del Sector Público
- Sucesivas Leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado

Normativa de personal funcionario y laboral:

- Estatuto Básico del Empleado Público
- Estatuto de los Trabajadores.
- Convenios colectivos de PAS y PDI
- Reglamento del teletrabajo en la UNED

Acuerdos con los órganos de representación unitarios (Junta de personal funcionario de administración y servicios, Comité de Empresa de PAS laboral y organizaciones sindicales).

## 4. DESARROLLO

La UNED, consciente que debe garantizar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias. Para ello, bien cada facultad y escuela, o la UNED en conjunto:

Se dotan de procesos que les permiten recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico y de personal de administración y servicios (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.

- Cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico y de

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D5. Recursos materiales y servicios

administración y servicios, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.

- Tienen establecida una sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico y de administración y servicios.
- Disponen de procesos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento su personal académico y de administración y servicios.
- Identifican el modo en que los grupos de interés (en especial el profesorado y el personal de administración y servicios) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indican el procesos seguido (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

## 5.- DOCUMENTACIÓN

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la UNED cuenta con los siguientes procesos documentados:

- **P-U-D4-p1:** *Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.*
- **P-U-D4-p2:** *Proceso de captación y selección del personal académico y del personal de administración y servicios.*
- **P-U-D4-p3:** *Proceso de formación personal académico y del personal de administración y servicios.*
- **P-U-D4-p4:** *Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y del personal de administración y servicios.*

Todos estos procesos se describen en el Manual de Procesos del SGIC-U.

## **MANUAL DEL SGIC DE LA UNED**

### **M-U-D5. Recursos materiales y servicios**

#### **DIRECTRIZ 5.- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

##### **1. OBJETO**

##### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

##### **3. REFERENCIAS**

##### **4. DESARROLLO**

##### **5. DOCUMENTACIÓN**

##### **1. OBJETO**

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos a través de los cuales la UNED gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la citada gestión y situándola dentro de un enfoque de mejora continua de forma habitual y sistemática.

##### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la UNED.

##### **3. REFERENCIAS**

- Estatutos de la UNED
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social
- Reglamentos de régimen interno de las facultades y escuelas
- Manual de Procesos del SGIC-U

##### **6. DESARROLLO**

La UNED es consciente de que no puede alcanzar los mejores resultados de enseñanza-aprendizaje en los títulos que imparte si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales en orden al adecuado desarrollo del proceso de aprendizaje de los estudiantes.



## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D5. Recursos materiales y servicios

Por esta razón las facultades y escuelas de la UNED, bien ellas mismas o de forma centralizada, según el caso:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuentan con procesos que les facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tienen definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Han establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tienen establecidos los procesos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Han establecido procesos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponen de un proceso (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D5. Recursos materiales y servicios

#### 5.- DOCUMENTOS

Para cumplir estas funciones, el SGIC-U cuenta con los siguientes procesos documentados:

- ***P-U-D5-p1.-Procesos de gestión de los recursos materiales***
- ***P-U-D5-p2.-Proceso de gestión de los servicios***

Todos estos procesos se describen en el Manual de Procesos del SGIC-U.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D6. Resultados de la formación

#### DIRECTRIZ 6.- RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

##### **1. OBJETO**

##### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

##### **3. REFERENCIAS**

##### **4. DESARROLLO**

##### **5. DOCUMENTOS**

##### **1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC-U es presentar cómo garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como también que se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

##### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todos los títulos oficiales que se imparten en la UNED.

##### **3. REFERENCIAS**

- Estatutos de la UNED
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social
- Reglamentos de régimen interno de cada facultad y escuela de la UNED
- Manual de procesos del SGIC-U

##### **4.-DESARROLLO**

Las facultades y escuelas de la UNED analizan y tienen en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dotan de procesos que les permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D6. Resultados de la formación

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa de cada facultad/escuela o centralizada en alguno de los servicios, la UNED:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procesos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indican el proceso (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

## 5.- DOCUMENTACIÓN

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC-U tiene establecidos los siguientes procesos documentados:

- **P-U-D6-p1:** *Proceso para el establecimiento de indicadores de los resultados de la formación*
- **P-U-D6-p2:** *Proceso para la medición y análisis de resultados de la formación*
- **P-U-D6-p3:** *Proceso para la realización de cuestionarios*
- **P-U-D6-p4:** *Proceso para la obtención de datos sobre los perfiles de ingreso*

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D6. Resultados de la formación

- **P-U-D6-p5:** *Proceso para la toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral*

Todos estos procesos se describen en el Manual de Procesos del SGIC-U.

**MANUAL DEL SGIC DE LA UNED****M-U-D7. Información pública****DIRECTRIZ 7.- INFORMACIÓN PÚBLICA**

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DESARROLLO**
- 5. DOCUMENTACIÓN**

**1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la UNED garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus títulos y programas.

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todos los títulos oficiales que se imparten en la UNED.

**3.-REFERENCIAS**

- Estatutos de la UNED
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo Social
- Reglamentos de régimen interno de cada una de las facultades y escuelas de la UNED
- Manual de procesos del SGIC-U

**4. DESARROLLO**

La UNED publica información básica sobre los títulos que imparte; para ello se dota de mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a los mismos. En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa de cada una de sus facultades y escuelas o de forma centralizada para el conjunto de la universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de los títulos y programas.

## MANUAL DEL SGIC DE LA UNED

### M-U-D7. Información pública

- Determina un proceso para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de su estructura organizativa) acerca de: la oferta formativa, los objetivos de cada título y la planificación del mismo, las políticas de acceso y orientación al estudiante, las metodologías de enseñanza-aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas), la movilidad, la atención a las reclamaciones y sugerencias, el acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios, los servicios y la utilización de los recursos materiales y los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procesos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos y programas ofertados por la UNED.

## 5.- DOCUMENTACIÓN

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC-U tiene establecido el correspondiente:

- **P-U-D7.-** *Proceso documentado de información pública.*