

The logo for UNED, consisting of the letters 'UNED' in a white, bold, sans-serif font, centered within a dark green square.

**UNED**

The logo for UNED Cartagena, consisting of the word 'CARTAGENA' in a dark green, sans-serif font, centered within a white square with a dark green border.

**CARTAGENA**

# **PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD**

**Ed. 1 NOVIEMBRE 2020**

# Contenido

1.	DIRECCIÓN.....	4
1.1	PLANIFICACIÓN Y LIDEREZGO.....	4
1.1.1	ESTRATEGIA.....	4
1.1.2	PLAN DE GESTIÓN.....	8
1.1.3	LIDERAZGO .....	9
1.2	DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA.....	11
1.2.1	IMAGEN Y DIFUSIÓN EXTERNA.....	11
1.2.2	ALIANZAS Y COLABORACIONES .....	12
1.2.3	RELACIONES INSTITUCIONALES / ESTATUTOS DEL CENTRO ASOCIADO .....	13
2.	CLIENTES.....	13
2.1	RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES.....	13
2.1.1	MATRICULACIÓN .....	13
2.1.2	ACOGIDA A ESTUDIANTES.....	14
2.1.3	COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES .....	15
2.1.4	PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES.....	19
2.2	ENSEÑANZA APRENDIZAJE .....	21
2.2.1	REALIZACIÓN DE TUTORIAS.....	21
2.2.2	REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS .....	23
2.2.3	PRUEBAS PRESENCIALES .....	23
2.3	ORIENTACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL .....	25
2.3.1	ORIENTACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL EMPLEO (COIE) .....	25
2.4	EXTENSIÓN UNIVERSITARIA .....	28
2.4.1	ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL C.A. ....	28
3.	CONOCIMIENTO GESTIÓN Y TECNOLOGÍA.....	35
3.1	ORGANIZACIÓN DOCENTE .....	35
3.1.1	ORGANIZACIÓN DOCENTE .....	35
3.2	ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD.....	36
3.2.1	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE GESTIÓN .....	36
3.2.2	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	39
3.2.3	REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD AUTOCOMPROBACIÓN DE APLICACIÓN DEL SGICG-CA .....	39
3.2.4	CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN.....	40
3.3	TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	41
3.3.1	TECNOLOGÍA .....	41

4.	RECURSOS MATERIALES .....	42
4.1	RECURSOS GENERALES.....	42
4.1.1.	COMPRAS .....	42
4.1.2	GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	51
4.2	RECURSOS ACADÉMICOS .....	52
4.2.1	BIBLIOTECA.....	52
5.	PERSONAS .....	53
5.1	INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN .....	53
5.1.1	POLÍTICA DE PERSONAL.....	53
5.1.2	ORGANIZACIÓN DE TAREAS .....	54
5.1.3	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN .....	55
5.1.4	ACOGIDA DEL PERSONAL .....	56
5.2	IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS.....	57
5.2.1	PARTICIPACIÓN .....	57
5.3	DESARROLLO PROFESIONAL.....	59
5.3.1	FORMACIÓN .....	59

# 1. DIRECCIÓN

## 1.1 PLANIFICACIÓN Y LIDEREZGO

### 1.1.1 ESTRATEGIA

#### GRUPOS DE INTERES

	<b>FICHA DE GRUPOS DE INTERÉS DEL CENTRO ASOCIADO</b>	Página 1 de 1 Ed: 01 Fecha : 06/03/2018 Autor: Coordinadores Calidad Cartagena / Comité de Calidad
---	---	---

Desde el modelo europeo de excelencia en la gestión se entiende que los Grupos de interés son personas, grupos u organizaciones que pueden afectar a la organización y verse afectados por las mismas.

Dentro de los grupos de interés destacan los clientes externos, personas u organizaciones que reciben, financian y/o se benefician de los servicios y/o productos del Centro Asociado.

La estrategia, gestión, productos y servicios giran alrededor de los grupos de interés. Es fundamental, por tanto, entender y dar respuesta a sus demandas actuales y futuras en términos valorados por ellos y por el propio Centro.

Es importante segmentar los grupos de interés hasta el nivel que permita tomar decisiones prácticas de planificación y mejora de las actividades.

Grupos de interés segmentados		Estatus (genera)	Recibe	
Clientes	CONSORCIO JUNTA RECTORA /	UNED	Acreditador/a - financiador/a - conocimiento y reglamento Académico	Matrículas, sistemas gestión, imagen, información
		Gobierno Autonómico	Convenio - Financiador/a -edificio	Plazas de formación, imagen, información
		Ayuntamiento	Convenio-Financiador/a	Desarrollo de proyectos, imagen, información
Otros Grupos de Interés	ESTUDIANTES	Estudiantes de enseñanzas oficiales y extensión	Usuario - financiador/a	Servicios académicos y culturales, información
	SOCIEDAD	Patrocinadores/as y co-organizadores de actividades de extensión	Financiador/a	Actividades culturales, información, imagen
		Ciudadanos/as	Usuario/a potencial	Oferta académica y cultural, información
		Responsables sociales, culturales y políticos	Partners socioculturales	Actividades culturales. información
		Colaboradores (ejemplo: centros de prácticas)	Partners de servicios	Servicios complementarios, imagen, información
		Proveedores	Suministradores	Pago de productos y/o servicios
		Centros Educativos	Fuente de estudiantes potenciales	Información
	PERSONAL	Familiares de estudiantes	Beneficiarios indirectos	Información indirecta
		PAS, responsables de procesos del centro	Coordinador de procesos	Colaboración, salario, motivación
		Coordinadores	Coordinadores	Colaboración, beca, salario
Profesorado Tutor		Personal docente	Promoción, beca, relaciones (contactos)	

## MISIÓN Y VALORES

Centro Asociado a la UNED en Cartagena

MCDI  
Ed.1 2018

### Nuestra misión

*“Que todos los ciudadanos/as de nuestro entorno tengan acceso flexible al conocimiento relacionado con la educación superior, mediante la modalidad de aprendizaje semipresencial y a distancia, y al desarrollo profesional y cultural de mayor interés social.*

*Para ello integramos los siguientes aspectos:*

- ❖ *Directrices metodológicas de la Sede Central*
- ❖ *Estrategias educativas del Consorcio del Centro Asociado*
- ❖ *Iniciativas y demandas de la sociedad*
- ❖ *Avances europeos en calidad y tecnología*
- ❖ *Ofertas formativas de la red de Centros de la UNED”*

### Nuestros valores

- ❖ **Orientación al estudiante:** El alumnado es el centro de todas nuestras decisiones
- ❖ **Profesionalidad:** Perseguir la eficacia y eficiencia en el trabajo
- ❖ **Compromiso con la sociedad:** Participar en actividades del Centro relacionadas con la sociedad
- ❖ **Mejora continua:** Apertura al cambio, participación en mejoras y aprendizaje permanente.

MAPA ESTRATÉGICO Y VISIÓN

CENTRO ASOCIADO CARTAGENA	<b>MAPA ESTRATÉGICO DEL CENTRO ASOCIADO CARTAGENA</b>	Rev.: 1 Fecha: 02-03-18 Página 1 de 1 Autor: Comité de Calidad
---------------------------------	---	--

VALOR SOCIAL SOSTENIBLE DEL CENTRO ASOCIADO



<b>CLAVE</b>	FINANCIACIÓN	CONOCIMIENTO DE ESTUDIANTES	IMPACTO SOCIAL
<b>CLIENTES</b>	SATISFACCIÓN FINANCIADORES	MERCADO DE ENSEÑANZAS REGLADAS	MERCADO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
	SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON TECNOLOGÍA Y GESTIÓN	SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON TEMAS ACADÉMICOS	SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
<b>PROCESOS</b>	CALIDAD DE GESTIÓN	SERVICIO ACADÉMICO	DIFUSIÓN EXTERNA
	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA		OFERTAS DE INTERÉS
<b>PERSONAS</b>	PERSONAS	LÍDERES	COLABORACIONES
		RECURSOS	

## CUADRO DE MANDO DE INDICADORES

	Gestión y tecnología excelentes	Transmisión y reconocimiento universitario	Dinamización y desarrollo cultural
CLAVE	% Créditos ejecutados sobre el total de créditos presupuestados	A Tasa de evaluación en 1er y 2º ciclo	Proyectos culturales aplicados a la sociedad
	% Gastos de Inversión sobre total de gastos	A Tasa de evaluación en acceso 65.1	Rentabilidad neta de Extensión
	% Ingresos propios sobre el total de ingresos	A Tasa de evaluación en grado 53.1	
		A Tasa de éxito académico en 1er y 2º ciclo	
		A Tasa de éxito académico en acceso 74.4	
		A Tasa de éxito académico en grado 80.7	
		A Tasa de progreso normalizado o de eficiencia de egresados (1y2º ciclo)	
		A Tasa de progreso normalizado o de eficiencia de egresados (grados) 84.2	
CLIENTES	A % Estudiantes satisfechos con biblioteca 71.5	A % Matrículas discapacidad 7.6	% Variación matrículas extensión
	A % Estudiantes satisfechos con la WEB del Centro 69.9	A % Satisfacción alumnos con tutores de grado 80.8	Visitas web por estudiante
	A % Estudiantes satisfechos con organización de pruebas presenciales 81.8	A % satisfacción de estudiantes con tutores de acceso 91.6	
	A % Estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles 68.4	A %Variación de créditos matriculados enseñanzas oficiales -7.4	
	A % Estudiantes satisfechos con servicios administrativos del Centro 79.7	A %Variación de estudiantes matriculados de acceso -32.8	
	A Tasa de abandono de estudios primera matrícula		
PROCEDOS	Nº de sistemas de gestión certificados	%Cumplimiento de tutorías presenciales	% Actividades de extensión emitidos con videoconferencia AVIP
PERSONAS	A % de PAS que conocen los objetivos del Plan anual (bienal)	A % de PAS satisfechos con la comunicación interna (bienal)	A % de PAS satisfechos de trabajar en el Centro (bienal)
	A % de PAS satisfecho con los medios tecnológicos del centro (bienal)	A % de PAS satisfechos con la oferta formativa (bienal)	A % de Tutores satisfechos de desarrollar su función tutorial en el Centro (bienal)
	A % de Tutores que conocen los objetivos de la función tutorial (bienal)	A % de Tutores satisfechos con la comunicación interna (bienal)	Convenios de colaboración
	A % de tutores satisfecho con los medios tecnológicos del centro (bienal)	A % de Tutores satisfechos con la oferta formativa (bienal)	
	% PAS con formación (últimos 4 años)		

Cambiar los indicadores de este cuadro

## Declaración de política de Calidad

UNED

MC1.1.1  
Ed1.junio 2018

*La política del Centro Asociado UNED Cartagena respecto a la calidad es la de suministrar el servicio de formación académica de acuerdo con los requisitos establecidos por el Consorcio, las directrices metodológicas de la Sede Central de la UNED, las necesidades de nuestros estudiantes y las demandas de la sociedad, sin aceptar ningún compromiso que pueda afectar a la calidad de dicho servicio.*

*Para ello, la Dirección del Centro Asociado se compromete a cumplir esta Política de Calidad, cuyo objetivo final es la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, con el fin de implantar una política de mejora continua en el mismo.*

*De igual forma, se compromete a garantizar que se respeten por todas las personas que integran el Centro Asociado las disposiciones descritas en el Manual de Calidad de Centros Asociados de la UNED.*

*Con este fin, la Dirección del Centro Asociado realizará, de forma periódica la evaluación de la aplicación y la eficacia de estas disposiciones.*

*Además, la Dirección del Centro Asociado, dentro de este marco de Calidad, asume el fomento de la **responsabilidad social**<sup>1</sup>, aprendizaje, cooperación, **igualdad** y respeto, con todas las personas miembro de la Comunidad Universitaria a fin de que se alcancen todos los objetivos marcados y que nuestro alumnado y la sociedad reciban la mejor atención y servicio por nuestra parte.*

D<sup>a</sup> MARÍA LUISA MARTÍNEZ JIMÉNEZ

DIRECTORA DEL CENTRO ASOCIADO UNED-CARTAGENA

<sup>1</sup> Nivel Avanzado con RSU del SGICG-CA

1.1.2 PLAN DE GESTIÓN  
DIRECTRIZ

acciones	responsable	referecia a archivos	archivos
Realizar memoria anual de gestión del Centro Asociado	Dirección	Memoria anual de actividades	
Actualizar las NECESIDADES Y EXPECTATIVAS expresadas por los grupos de interés y los RESULTADOS INTERNOS del periodo anterior, teniendo en cuenta la opinión de los responsables de procesos.	Dirección	Guía de análisis estratégico	
Actualizar, si procede, el PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO y Cuadro de Mando de dirección	Dirección	Mapa Estratégico	
Definir OBJETIVOS anuales y asignar plazos, responsables y seguimiento.	Dirección	Plan de Gestión anual	
PLANIFICAR acciones, fechas y responsables. Si hay cambios importantes realizar un plan especial.	Dirección	Plan de Gestión anual	
PRESENTAR el Plan anual al ORGANO RECTOR para su revisión y aprobación	Dirección		
COMPARTIR el Plan anual a los responsables de procesos implicados, desarrollando planes de área específicos cuando proceda.	Dirección		
PRESENTAR el Plan anual AL PERSONAL	Dirección	Correo electrónico	
Llevar a cabo las ACCIONES planificadas.	Responsables de procesos		
RECOGER DATOS de la evolución operativa de acciones y resultados (complementar la información de los indicadores del Plan de Gestión con los del CMI comparativo intercentros y otros de los procesos del Centro)	Responsables de procesos	Indicadores de procesos	
EVALUAR, como mínimo anualmente, la evolución conjunta de todos los resultados	Dirección		
<b>Título</b>	1. 1.2. Plan Anual de Gestion		
<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (Marzo 2018)		
<b>Objeto</b>			
<b>Código</b>			
<b>Objetivo</b>	Cumplimiento de al menos el 80% de los objetivos		

# PLAN DE GESTIÓN ANUAL

RCDI  
Edi 26-02-2020  
Cátedra de Calidad y Comité de Calidad

IO ASOCIADO DE LA UNED DE CARTAGENA - AÑO 2020								
LINEAS	OBJETIVOS	ACCIONES	%/ n.º	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO OBJETIVOS 2018			
					1º REV ABRIL	2º REV JULIO	REV SEPT-DIC	
ACADÉMICA	30% de asistencia con respecto al total de alumnos. Facilitar la co	1.1 Emisión de Tutorías de enseñanzas regladas en tiempo real por internet	50,00 %	Equipo de informática				
		1.2 Grabación de Tutorías de enseñanzas regladas por internet	30,00 %	Equipo de informática				
		1.3 Emisión de actividades de Extensión Universitaria en tiempo real por internet	50,00 %	Equipo de informática				
		1.4 Grabación de actividades de Extensión Universitaria por internet	30,00 %	Equipo de informática				
EVALUAR, como m	2.2 acciones Realizar acciones de mejora en cuestiones académicas	2.1 Incremento de los Recursos multimedia (vídeos, infografías,...) que faciliten el acce	1	Equipo de informática				
		2.2 Realización de dos jornadas de acogida, en meses distintos y en horario distinto, con posibilidad de presencia física, online o difenido.	2	Coordinador COIE				
EXTENSIÓN	3.2 Cursos realizados por tutores del Centro	3.1 Contactar con tutores para ofrecer la posibilidad de realizar actividades de Extensión Universitaria	100,00 %	Coordinadora Ext. Universitaria				
		3.2 Fomentar iniciativa entre los Tutores	5					
	4.1 Colaboración con los Entes locales para la realización de activida	4.1 Contactar con los principales responsables de organización de actividades de los distintos organismos locales	30,00 %	/ Coordinadora Ext. Universitaria				
TECNOLOGÍA	2.1 miembros del PAS encargados de facilitar al estudiante con adad	5.1 Dotación en un aula de informática con los recursos de equipamiento y de licencias apropiadas	90,00 %	Equipo de informática				
		5.2 Contacto y asistencia personal para los estudiantes con discapacidad que así lo requieran	100,00 %	aria / equipo de informática				
		5.3 Garantizar la conexión de alta velocidad en dos redes distintas para cualquier dispositivo móvil o fijo que tenga el estudiante con discapacidad	90,00 %	Equipo de informática				
		5.4 Realización de los cursos para el correcto funcionamiento	1	responsable de Biblioteca				
	7.1 Incorporación del 20% de la implantación de la 1ª y 2ª fase del Sis	7.1 Incorporar los documentos que faltan al nuevo sistema	20,00 %					
GESTIÓN	Gestión económica: 100% de entrega de la documentación por parte del Centro para obtener el informe favorable de la auditoría económica externa	9.1 Realizar las acciones de gestión presupuestaria atendiendo a la normativa específica	100,00 %	Dirección				
		9.2 Realización del inventario de todos los bienes	60,00 %	n / responsable de cada servicio				
		10.1 Realización del Máster de Calidad del C.A. UNED de Tudela	100,00 %	Responsables de Calidad				
		10.2 Preparar la documentación que se requiera para la puesta en marcha del Sistema de Calidad	50,00 %	Responsables de Calidad				
		10.3 Realización de los cursos de Auditores de Calidad	100,00 %	Responsables de Calidad				
		11.1 1 curso para la Mejora de la salud laboral de los trabajadores	1	onsable de riesgos laborales				
		11.2 Realización de cursos de prevención de riesgos laborales	1	onsable de riesgos laborales				
		12.1 reunión al mes para la Mejora de la Comunicación interna	1	Dirección				

## 1.1.3 LIDERAZGO

### DIRECTRIZ

acciones	responsable	referecia a archivos	archivos
IDENTIFICAR los líderes directivos formales	Dirección	Artículo ROFCA	
Establecer ESTÁNDARES Y VALORACIÓN de eficacia para los líderes formales (directivos y responsables de proyectos estratégicos)	Dirección	Plan de evaluación y mejora del liderazgo	
ACORDAR OBJETIVOS individuales y/o colectivos de eficacia de liderazgo, en entrevista individual	Dirección	Plan de evaluación y mejora del liderazgo	
ACORDAR ACCIONES individuales y/o colectivas de desarrollo de competencias de líderes FORMALES, en entrevista individual	Dirección	Plan de evaluación y mejora del liderazgo	
<b>Título</b>	1.1.3. Gestion de liderazgo		
<b>Edición y fecha</b>	Ed.2 (Mayo 2020)		
<b>Objeto</b>			
<b>Código</b>			
<b>Objetivo</b>	100% líderes evaluados		
<b>Responsable</b>			
<b>Indicador</b>			

# PLAN DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL LIDEREZO

	Centro: Cartagena	<b>PLAN DE MEJORA DE LIDERAZGO DE DIRECTIVOS / RESPONSABLES FORMALES</b>	1.1.3.
	Año: 2020 Realizado por: Coordinación Calidad		Rev.: 1    Fecha: 12-05-2020 Página 1 de 1 Autor: Calidad

Estándares de liderazgo	Evalúe su propia conducta de 1 a 10	Evalúe la conducta de otros líderes formales de 1 a 10 (poner nombres debajo)							Observaciones sobre los estándares de liderazgo
		Directora	Secretaria	Coord. Académica	Coord. COIE	Coordinador Ext. Univ.	Coordinadora Ext. Univ.	Jefe de Sección	
Apoyar y reconocer a las personas									Reforzar, accesibilidad, seguimiento...
Desarrollar la capacidad de las personas									Enseñar, formar...
Fomentar la cohesión en la organización									Identificación como equipo, clima laboral...
Promover e involucrarse en actividades de mejora									Pequeñas y medianas mejoras operativas
Implicarse con los clientes									Alumnos, Educación GN, S Central, Ayto, empresas
Implicarse con aliados, colaboradores, proveedores									Organizaciones que trabajan con y para el Centro
Implicarse con la sociedad									Captar información, organismos sociales
Desarrollar la cultura de la organización									Crear un estilo de funcionamiento.
Desarrollar el sistema de gestión									Generar procesos, sistemas de trabajo
Implicarse en la gestión de objetivos y procesos									Definir objetivos y realizar acciones para lograrlos
Impulsar el cambio en la organización									Proyectos estratégicos de desarrollo
Revisar la efectividad del liderazgo									Del propio liderazgo

		% de líderes con todos los estándares adecuados (7 o mas en todas las conductas) .....X %						
Título de acciones de mejora previstas		Rapidez en ejecutividad	Más contacto y priorización	Cumplimiento de informes	Cumplir plazos	Información a tiempo	Acciones colectivas	
							Gestión por objetivos	
Revisiones del progreso de acciones de mejora	Fecha Jun 20	--	--	--	--	--	S = Satisfactorio R = Regular (mejorable) I = Insatisfactorio N = No realizada	
	Fecha Dic 20							
Reconocimiento								

Líderes son personas que desempeñan el papel de guía de otras personas, ya sea mediante el desempeño de puestos de responsabilidad formal o mediante su influencia de manera informal. El liderazgo es un proceso de influencia entre el líder y los profesionales que tiene como fin último conseguir las metas de la organización (A. Osca)

## 1.2 DIFUSIÓN Y RELACIÓN EXTERNA

### 1.2.1 IMAGEN Y DIFUSIÓN EXTERNA

#### DIRECTRIZ

acciones	responsable	OPORTUNIDAD, a archivos	archivos
<p><b>DISEÑAR CRONOGRAMA / PLAN DE DIFUSIÓN EXTERNA:</b> especialmente durante el periodo de matrícula. Concretar objetivos, acciones y fechas de difusión. Definir presupuesto.</p>	Dirección	Plan Difusión Matrícula / Plan de difusión externa	
<p><b>ASIGNAR TAREAS</b> de difusión: Asignar a los responsables de procesos las acciones a realizar y entregar la información actualizada.</p>	Secretaría/a		
<p><b>REDACTAR TEXTO ACTUALIZADO:</b> Revisar los textos de difusión del periodo anterior y redactar los del próximo curso (ej. carteles, folletos, prensa, web, cartas de <a href="#">solicitudes</a>...). Editar con contenidos actuales.</p>	Administración Académica	Soportes de difusión (surcos)	
<p>Mantener los estándares de <b>IDENTIDAD CORPORATIVA</b> de la UNED en la documentación oficial del Centro Asociado</p>	Dirección		
<p><b>DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDITADO:</b> Centro, cartas, paneles, correo, web, redes <a href="#">sociales</a>.</p>	Secretaría		
<p><b>ACTUALIZACIÓN DE LA WEB</b> del Centro publicando el 100% de los Acuerdos de Junta Rectoral y Consejo de Dirección una vez aprobada el Acta, como medida de transparencia</p>	Informática	<a href="http://unedcarilajera.net">unedcarilajera.net</a>	
<p><b>ENVÍO A MEDIOS:</b> Remitir a los medios señalados en el Plan de Difusión. Comprobar su correcta publicación. Guardar copia en archivo de prensa (cartas de prensa, radio, televisión, <a href="#">podcasts</a>...)</p>	Secretaría	Dossier de Prensa	
<p><b>PRESENTACIONES DIRECTAS:</b> Envío de oferta de presentación pública a las entidades seleccionadas de la zona. Valorar y realizar presentación (Radio, televisión, reuniones, <a href="#">conferencias</a>...)</p>	Coordinación Est. Universitaria y COE	PWF de presentación	
<p>Cuidar el <b>PROTOCOLO</b> de la UNED en los actos académicos con participación oficial de miembros de la comunidad universitaria.</p>	Coordinación Extensión Universitaria		
<b>Título</b>	Campaña de difusión		
<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (20-07-2020)		
<b>Objeto</b>	Que las personas con interés en real los estudios universitarios a distancia o cualquier actividad que se haga en el Centro, tengan la información necesaria para matricularse y cualquier persona del entorno tenga posibilidad de consultarla en cualquier momento del año.		
<b>Código</b>	1.2.1.		
<b>Objetivo</b>	0,80		
<b>Responsable</b>			
<b>Indicador</b>			

## SISTEMA DE DIFUSIÓN A LA SOCIEDAD

RCDI 1.2.1 ed1 29/10/2020 Autor: Dirección				CRONOGRAMA											
	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLE	E	F	M	A	My	Ju	Ji	Ag	S	O	N	D
POBLACION EN GENERAL	Difusión de la oferta académica del nuevo año académico	Medios de comunicación Carta de servicios Cafetería Web del centro asociado / RRSS	Dirección Calidad Secretaría Informática												
	Acto apertura del curso académico	Medios de comunicación	Dirección												
	Difusión Premios	Medios de comunicación Cartetería	extensión universitaria extensión universitaria												
	Día de la UNED / Día de los egresados	Web del centro Asociado / RRSS	Informática												
ALUMNADO	Plan de Acogida	Servicio de información y matriculación Cartetería	secretaría, COIE, Informática secretaría												
	Curso de Acogida	Web del centro asociado / RRSS	COIE												
	Acto de apertura del curso académico	Web del centro asociado / RRSS	Informática												
	Día de la UNED	Medios de comunicación	Dirección												
	Información de cursos de extensión	Servicio de información y matriculación Cartetería Web del centro asociado / RRSS	Secretaría extensión universitaria Informática												

En este apartado también se recoge la Imagen corporativa alineada con la UNED, la publicidad de la oferta académica, así como la Web del Centro Asociado.

### 1.2.2 ALIANZAS Y COLABORACIONES DIRECTRIZ

acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
Analizar las necesidades de apoyo externo para alcanzar los objetivos, en sinergia con el plan de gestión anual (salvo la aparición de proyectos estratégicos puntuales).	Dirección	Plan de Gestión	
Comunicar las propuestas de vínculos institucionales a Dirección, Validar alianza o colaboración.	Responsable de proyecto		
Acordar finalidad y términos con aliados y colaboradores	Responsable de proyecto		
Preparar el acuerdo institucional	Secretario / responsable COIE	Convenio marco	
Formalizar el acuerdo institucional	Dirección		
Planificar y organizar las actividades de la colaboración. En la alianza hay que orientarlas hacia el logro de los objetivos especiales acordados y su percepción de valor final.	Responsable de proyecto	Listado de convenios	
Realizar las actividades establecidas	Responsable de proyecto		
<b>Título</b>	1.2.2		
<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (09-05-2020)		
<b>Objeto</b>	Satisfacer las necesidades externas del Centro		
<b>Código</b>			
<b>Objetivo</b>	80% de cumplimiento		
<b>Responsable</b>	Dirección		
<b>Indicador</b>			

En este apartado también recogemos el listado de todos los Convenios de colaboración con una actualización anual.

## 1.2.3 RELACIONES INSTITUCIONALES / ESTATUTOS DEL CENTRO ASOCIADO DIRECTRIZ DE REUNIONES DEL ORGANO RECTOR DEL CENTRO

acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
Acordar calendario de reuniones institucionales.	Dirección		
Establecer temas a tratar y participantes	Dirección		
Organizar reuniones y convocar.	Secretario		
Realizar reunión	Dirección		
Levantar acta de la reunión. Redactar acta y enviar borrador a los participantes, analizar las correcciones y editar el acta de la reunión (es recomendable realizarla en un plazo máximo de 15 días tras la reunión).	Secretario		
Revisar acta y firmar	Participantes de la reunión		
Comunicar decisiones.	Dirección		
Seguimiento de acuerdos.	Secretario		
<b>Título</b>	1.2.3. Organizar reuniones institucionales		
<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (05-03-2018)		
<b>Objeto</b>	Mantener contacto con entidades institucionales vinculadas al centro para generar acuerdos, cumplirlos y realizar un seguimiento de los mismos.		
<b>Código</b>			
<b>Objetivo</b>	80% de asistencia de los miembros a las Juntas del órgano rector		
<b>Responsable</b>			
<b>Indicador</b>			

## 2. CLIENTES

### 2.1 RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES

#### 2.1.1 MATRICULACIÓN

#### SERVICIO DE MATRICULACIÓN Y SISTEMA DE AYUDA O TUTELAJE PARA MATRICULACION WEB EN EL PROPIO C.A.

Sistema de matricula			
Objeto	Facilitar la tramitación de la matrícula a las personas que solicitan su admisión como estudiantes	2.1.1. ed. 1 27-9-2019 Calidad	
Responsable:	Secretaría		
Criterios Generales	Instrucción de matrícula de la UNED Calendario de matrícula de la UNED		
PERIODO TEMPORAL	ACCIONES	RECURSOS	Ejemplo año 2019-2020
DIFUSIÓN DE MATRICULA	Actualización web. Inclusión de enlace a la web de matrícula de la Sede Central de la UNED	web	
	Publicación de noticias en prensa	noticias en prensa	
	Disposición de información en secretaría	Dossier de información disponible de la UNED <a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.19108320&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.19108320&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>	
ORGANIZACIÓN PREVIA MATRICULA	Difusión de la carta de servicios	Plan de difusión de matrícula Carta de servicios	
	Habilitación de espacios para matrícula y asignación de recursos	Sala de ordenadores	
	Asignación de recursos personales adicionales durante el periodo de matrícula. Al menos una persona con formación adecuada	Curso de matrícula UNED Registro de Formación	
MATRICULA	Realización del curso de matrícula de la UNED	Curso de matrícula UNED Registro de Formación	
	Información y apoyo al estudiante en el proceso de matriculación: - presencialmente, - por correo electrónico, - a través de teléfono.	Secretaría del Centro Web de matrícula Instrucciones de matrícula Becas y ayudas. Donde solicitar información en la UNED. Normas de admisión a las enseñanzas de grado Plantilla de orientación para la matrícula	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.19108320&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.19108320&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a> <a href="https://descargas.uned.es/publico/pdf/instrucciones_de_matr">https://descargas.uned.es/publico/pdf/instrucciones_de_matr</a> <a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.1402320&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.1402320&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a> <a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.150738.93.205&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.150738.93.205&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a> <a href="http://portal.uned.es/portal/docx/PAGE/UNED_MAIN/AU/00CS20MAY09s20CS2020177.4.%20ORDENACI0CS20920S20">http://portal.uned.es/portal/docx/PAGE/UNED_MAIN/AU/00CS20MAY09s20CS2020177.4.%20ORDENACI0CS20920S20</a>
	Soportes incluidos en guía NI SGICG-CA		

También se elabora y se incluye en este apartado un manual en el que se asesora a los estudiantes en temas de matrícula mediante la metodología definida por la UNED

2.1.2 ACOGIDA A ESTUDIANTES  
SISTEMA DE ACOGIDA A ESTUDIANTES

		<b>SISTEMA DE ACOGIDA A NUEVOS ESTUDIANTES</b>	Ed.: 1 Página 1 Fecha 27/09/2019 Autor: Calidad Responsable: COIE Título: 2.1.2
---	---	--	--

El Centro Asociado de la UNED de Cartagena asume de forma consciente la vital importancia de que el alumno disponga, de forma previa al comienzo del curso académico, de los siguientes elementos esenciales:

- **Información académica suficiente** como para poder planificar su proceso de aprendizaje (guías docentes de las asignaturas, horarios de tutorías, calendario de exámenes...). Y, de forma explícita, señala que, en el caso de enseñanzas que se impartan a distancia, será necesario contar con procedimientos que permitan informar acerca de los distintos medios utilizados en la enseñanza (internet, televisión, radio, etc.) y de los materiales docentes disponibles y los servicios y puntos de atención al alumno.
- **La disponibilidad de procedimientos y actividades de orientación específicos para la acogida de los estudiantes de nuevo ingreso**, que contribuyan a facilitar su incorporación a la universidad y a la titulación.

Así, nuestro Centro se nutre de una oferta de sesiones abiertas y cursos de acogida dirigidos a ayudar al alumnado en el desarrollo de las competencias necesarias para el estudio superior a distancia, las cuales se enmarcan dentro del conjunto de competencias genéricas que los estudiantes de educación superior necesitan para cursar sus estudios de forma satisfactoria, a las que se añaden aquellas vinculadas a la especial metodología de la UNED.

Y, además:

**Plan de Acogida de nuevos alumnos de Grado y Acceso:** sesión informativa convocada en el Salón de Actos, en la que se invita al estudiante a profundizar su nivel de conocimiento acerca de los estudios de grado y Acceso en la UNED y su planificación para un óptimo rendimiento, en la formalización de su matrícula, así como tener presente qué posibilidades le brinda nuestro Centro Asociado, así como los medios puestos a su alcance para ello.

Las acciones comprendidas en el Plan de Acogida a nuevos estudiantes permanecen accesibles a través de la web del Centro: [www.unedcartagena.net](http://www.unedcartagena.net)

### 2.1.3 COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES

#### SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL ESTUDIANTE

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE</b>	Ed.: 1 4 pág. Fecha 27/01/2020 Autor: Calidad Responsable: Secretaría Título: 2.1.3
---	---	---

La UNED de Cartagena contempla diversas herramientas y aplicaciones, orientadas al éxito en la labor de comunicación e información dirigida a sus estudiantes. Son las expuestas a continuación:

- La web del Centro (<http://www.unedcartagena.net/>).
- Redes sociales, tales como:
  - Facebook (<https://www.facebook.com/unedcartagena/>).
  - Twitter (<https://twitter.com/unedcartagena>).
  - Youtube  
<https://www.youtube.com/channel/UCGOZKWqFVSI4AD33WuJ49aw>
- Extensión Universitaria (<https://extension.uned.es/indice/idcentro/35>)
- AkademosWeb Información de Horarios: (<https://akademosweb.uned.es>).

Asimismo, se garantiza la realización efectiva de dicha tarea, mediante:

La cartelería y folletos generados por el propio Centro, o, en su defecto, facilitándose éstos en Secretaría, provenientes de la Sede Central.

- Difusión pública en los medios de comunicación (prensa escrita y/o digital y radio)
- La emisión de cuñas publicitarias en emisoras de radio.
- Los actos oficiales públicos se preparan de manera pormenorizada para promover la presencia del Centro en la comunidad.

#### **Atención al estudiante**

El Centro Asociado de Cartagena pone a disposición de los estudiantes interesados toda la información necesaria e imprescindible para la consecución de las tareas de orientación, atención y resolución de las dudas que éstos puedan plantear, en virtud de los medios técnicos, web, foros de PAS, o en papel, que a tal efecto se empleen para ello.

El punto de acceso a la información se proyecta en la Secretaría, ubicada en la primera planta del edificio. El Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) ofrece además su servicio en un sentido más específico, abarcando aspectos conducentes, en mayor medida, a la orientación académica y profesional y la búsqueda de empleo, respectivamente.

El Personal de Administración y Servicios (PAS) de Secretaría, se responsabiliza, en términos generales, de proveer de la información precisa requerida por los estudiantes en tiempo y forma, derivando la misma a otros servicios del Centro (Dirección, Coordinador Académico, COIE, etc.), o bien, a otros negociados de la Sede Central, de no resultar viable dicho propósito.

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE</b>	Ed.: 1 4 pág. Fecha 27/01/2020 Autor: Calidad Responsable: Secretaría Título: 2.1.3
---	---	---

La atención que se presta a los estudiantes por el PAS puede ser: presencial, telefónica, y por correo electrónico ([info@cartagena.uned.es](mailto:info@cartagena.uned.es));

Todo nuestro personal firma un compromiso de confidencialidad sobre el uso que se da a los datos que nos aporta el estudiante.

#### **Actividades informativas de Acogida**

Las actividades informativas de acogida, pensadas para su difusión al colectivo de estudiantes de nuestro Centro Asociado, se publican en la web de nuestro Centro Asociado antes del inicio del Curso Académico.

Gracias a estos cursos, el alumnado podrá conocer la oferta de estudios de la UNED y la amplia gama de posibilidades que, en ese apartado se le ofrece, como la formalización de su matrícula, los medios materiales, técnicos y humanos a su alcance; y la adquisición de las destrezas, habilidades y conocimientos necesarios para la obtención del más óptimo rendimiento en lo tocante a la planificación de sus estudios.

La difusión de la Acogida suele tener lugar en septiembre, unas semanas con anterioridad al inicio de su puesta en marcha, a través del empleo de vías tales como nuestra Web, las redes sociales y la aplicación webEx. De igual modo, se utiliza Akademos para el ejercicio de mailing a los estudiantes nuevos de curso de acceso y primeros cursos de todos los grados, ya matriculados.

Por otra parte, a fin de asistir a los estudiantes en la Acogida propiamente dicha, se les facilita documentación de apoyo, editada por la Sede Central y/o el Centro, como la relativa a los precios de matrícula, dípticos de los estudios, guías de uso de la Biblioteca, entre otros, destacándose en dicho grupo las guías editadas por el Centro para alumnos nuevos del Curso de Acceso y de Grado. Todos ellos suponen, sin duda, un mecanismo de refuerzo complementario a las charlas que se albergan en las ponencias celebradas para la ocasión.

#### **Ausencia de tutorías y recuperaciones**

A lo largo del curso, los estudiantes permanecen puntualmente informados de las modificaciones (recuperaciones o anulaciones) experimentadas en las tutorías de sus asignaturas.

Se envía un correo electrónico al estudiante a su correo de alumno indicando la ausencia del Tutor, siempre y cuando éste haya avisado con antelación, y así también se informa en akademos web de la anulación de la tutoría. El Tutor hará la recuperación de la Tutoría con

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE</b>	Ed.: 1 4 pág. Fecha 27/01/2020 Autor: Calidad Responsable: Secretaría Título: 2.1.3
---	---	---

una grabación, que será colgada en el foro de la asignatura para su visualización por parte del alumnado.

### **Difusión de cursos y eventos**

La gestión de esta tarea comporta la obligación ineludible de que los estudiantes sean perfectamente conocedores de las actividades de Extensión Universitaria, Cultural, así como de cualesquiera de los eventos habidos en el Centro Asociado, durante el curso académico en ejercicio.

Desde los servicios del Centro y en redes sociales se difunde al máximo dichas actividades, ya que, en algunos supuestos, en las mismas se conceden créditos ECTS.

Por ello, se remiten emails –mediante Akademos, para estudiantes del Curso de Acceso y Grados, y webEx para aquéllos previamente inscritos en algún curso y/o evento, se asiste a la preparación de la cartelería y folletos, aparte de su publicación en nuestra página web y en las redes sociales, creándose la actividad en webEx para que contenga un mayor grado de alcance y repercusión.

Además, la Dirección del Centro puede alentar, de estimarla procedente y conforme para la ocasión, la confección de un banner para la prensa escrita y digital.

### **Información de fechas clave – pruebas presenciales, plazos de matrícula, períodos electorales.**

Por fechas clave de la UNED, deducimos que hacen alusión a:

- Períodos de Admisión y Matrícula.
- Pruebas presenciales.
- Períodos electorales.

Como al Centro Asociado le corresponde trasladar dicha información en el plazo debido a la comunidad universitaria, el PAS, dispone la cartelería distribuida por lugares estratégicos del edificio, así como difunde en los servicios y a través de la página web y las redes sociales, cualquier información relacionada con los mismos.

Las fechas clave, en virtud de su condición de información de notable relevancia para nuestros grupos de interés, se publican en el banner de la web del Centro y en las redes sociales respectivas, realizándose, en consecuencia, su visibilidad, y cumpliéndose con el principio de transparencia exigible en este escenario.

Así, los plazos de matrícula y los de exámenes son publicados en prensa escrita y digital de ámbito regional.

La asignación de una fecha señalada y su periodicidad a lo largo del curso académico puede oscilar, en función del tipo de información a procesar:

TIPO DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD
Pruebas presenciales	enero-febrero; mayo-junio; julio-septiembre
Plazos de matrícula	de julio a noviembre (ampliación de plazo), y en febrero y marzo
Períodos electorales	Según establezca la normativa de referencia

**Otros servicios del Centro: Secretaría, COIE, Biblioteca e Informática**

En la página web del Centro y en la puerta de cada Departamento, se indican los horarios de atención al público y en algunos servicios, como el de Biblioteca e Informática, las normas de acceso y uso de los mismos.

En nuestra Carta de Servicios el Centro Asociado de la UNED de Cartagena se compromete a proporcionar información personalizada y orientación académica tanto de manera presencial, como por correo electrónico y teléfono.

## 2.1.4 PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

### DIRECTRIZ DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

2. Gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones			
acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
Establecer canales de presentación de QSR y comunicación a los estudiantes	Secretaría	Carta de servicios	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,42790931&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,42790931&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>
Establecer sistema de tratamiento de QSR	Secretaría	Registro de QSR	
RECOGER queja o sugerencia (QSR) y comunicarla a la Secretaría del Centro. Si s Negociado de Secretaría		Registro General del Centro	
ANOTAR la QSR en el registro de QSR. ¿Reviste gravedad o es urgente? ¿Implica	Secretaría	Registro de QSR	
Realizar DERIVACIÓN, si es: a) <b>institucional</b>, Dirección valora QSR y mejor; Secretaría		Registro de QSR	
Realizar la PROPUESTA DE MEJORA y comunicarla a la Secretaría	Responsable del proceso	Registro de QSR	
COMUNICAR la mejora al cliente solicitante en un plazo máximo de 15 días (En prin Secretaría / Responsable del proce		Correo electrónico	
El responsable del proceso asignado REALIZA la mejora	Responsable de proceso	Registro de QSR	
REGISTRAR LA MEJORA en listado de QSR	Secretaría	Registro de sugerencias	
(ER) Realizar SEGUIMIENTO semestral de QSR y mejoras	Secretaría con comisión de seguim	Documento de reunión	
(ER) Revisar y mejorar el sistema. Anualmente comprobar los resultados, el funciona	Secretaría con comisión de seguimiento		
Título	2.1.4 Directriz gestión QSR		
Edición y fecha	Ed 1 (10-11-2020)		
Objeto	Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio		
Código	DGQS		
Objetivo			
Responsable			

	<h3>SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</h3>	<p>Ed.:1 Página 1 de 1 Fecha: 25/11/2020 2.1.4 Autor: Responsable Calidad Responsable: Secretario/a del Centro</p>
---	--	--

Con el fin de mejorar nuestros servicios, ponemos a disposición de nuestros usuarios, la posibilidad de que nos hagan llegar sus quejas y/o sugerencias (QSR).

Esta información puede ser recabada de varias formas:

- Rellenando un formulario que puede encontrarse físicamente en la Secretaría, Conserjería y Biblioteca
- Presentando el mismo formulario físico, pero de forma online a través de nuestra página web
- A través de correo electrónico a los distintos servicios o a Dirección
- Presentando la sugerencia o queja por registro

Este servicio podrá usarse tanto por alumnos, como por Personal de Administración y Servicios como por los Tutores de nuestro Centro.

La persona encargada del seguimiento del sistema será la Secretaria del Centro, la cual tendrá acceso a un registro donde aparecerán los siguientes apartados:

N.º de registro / Fecha de presentación / Datos del solicitante / Vía de presentación / Descripción de la QSR / Proceso afectado, responsable y fecha de comunicación / Análisis de la QSR / Acciones puesta en marcha / Responsable de la acción / Fecha prevista de realización / Redacción contestación al solicitante / aceptación por parte de la Dirección (si procede) / Fecha de comunicación al solicitante / Fecha de finalización de las acciones y conformidad final

Para hacerle llegar la recogida de información a la Secretaria del Centro:

- Si la QSR es presentada en los distintos servicios físicamente, el formulario será entregado en mano a la secretaria
- Si la QSR es online, directamente le llegará notificación de la misma a la Secretaria del Centro.
- Si se recibe por correo electrónico, se le reenviará dicho correo a la Secretaria del Centro.
- Si se presenta por registro, se le remitirá copia de la QSR presentada por correo electrónico a la Secretaria del Centro.

La Secretaria del Centro recabará la información y hará el registro y seguimiento, dando parte al responsable afectado, el cual deberá proceder a contestarle por correo electrónico la acción puesta en marcha, la fecha prevista de realización, y la fecha en la que ha finalizado, para que pueda registrarse adecuadamente el procedimiento seguido.

Semestralmente se realizará el seguimiento de QSR con la "Comisión de Seguimiento" que estará formada por la Secretaria del Centro, junto con las responsables de calidad. Se segmentará por los grupos de interés y, de forma anual, se comprobarán los resultados, el funcionamiento del sistema y su aportación a la mejora del servicio, decidiendo los ajustes necesarios.

## REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

UNED		CARTAGENA		LISTA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO (No solicitudes habituales ni reclamaciones formales)							RSMQR Ed.: 1 Fecha: 13-05-2020 Página 1 de 1 Autor: Comité de Calidad 2.1.4.		
Nº	Datos de presentación				Análisis de la queja / sugerencia						Aceptación por parte de la Dirección (si procede)	Fecha de Comunicación al solicitante	Fecha de finalización de las acciones y conformidad final
	Fecha de presentación	Datos solicitante	Vía de presentación	Descripción de la queja / Sugerencia	Proceso afectado, responsable y fecha de comunicación	Análisis de la queja / Sugerencia	Acciones puestas en marcha	Responsable de la acción	Fecha prevista de realización	Redacción de la contestación al Solicitante			

## DIRECTRIZ PLAN DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

1. Plan de mejora en la atención al estudiante			
acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
Definir los SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN de los estudiantes (QSR, encuestas, re	Dirección / Coord. Académico	Carta de Servicios	
Organizar CALENDARIO de realización de cuestionarios a estudiantes (teniendo e	Coord. académico	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.44410817&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.44410817&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>	
COMUNICAR A LAS PERSONAS implicadas las fechas de recogida de opinión de	Coord. académico / Secretaría	<a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.44410817&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93.44410817&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a>	
Preparar EQUIPOS, MATERIALES y TECNOLOGÍA necesarios para la recogida d	Administración Académica		
INFORMAR A LOS ESTUDIANTES de la actividad y motivo de la recogida de sus c	Secretaría		
PROCESAMIENTO y acceso a resultados procesados	Coord. académico	<a href="https://app.uned.es/evacal/">https://app.uned.es/evacal/</a>	
ANALIZAR RESULTADOS obtenidos	Coord. Académico		
COMPLETAR EL ANÁLISIS con otras fuentes de opinión de los estudiantes (Queja	Coord. Académico	AQS, actas, calificaciones, e-mails...	
ACORDAR LAS ACCIONES DE MEJORA que es conveniente realizar, con el equi	Dirección	Plan de mejora de atención al estudiante	
PUBLICAR los resultados y las propuestas de mejora en los foros que proceda (Pat	Dirección		
ASIGNAR las acciones de mejora a los responsables de procesos implicados. Se	Coord. Académico		
REALIZAR las mejoras acordadas.	Responsables de procesos		
REVISAR periódicamente el cumplimiento de las acciones de mejora y sus resultac	Coord. Académico		
INFORMAR a los grupos implicados sobre las mejoras y logros conseguidos (reunir	Dirección / Coord. Académico		
Título	2.1.4.		
Edición y fecha	Ed.1 (10-05-2020)		
Objeto	Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio		
Código	DPME		

En función de las encuestas de satisfacción de estudiantes con los servicios del centro el Centro elaborará un Plan de mejora de atención a los estudiantes.

## 2.2 ENSEÑANZA APRENDIZAJE

### 2.2.1 REALIZACIÓN DE TUTORIAS

#### SISTEMA O PROCESO DE TUTORIA DOCENTE ESTABLECIDO POR LA UNED

<b>Realización de tutorías</b>		
<b>Objeto</b>	La realización de las tutorías académicas, con el objeto de: • Orientar a los estudiantes en sus estudios, siguiendo los criterios didácticos y académicos de los Departamentos correspondientes. • Aclarar y explicar las cuestiones relativas al contenido de las asignaturas y resolver las dudas que planteen sus estudiantes. • Participar en la evaluación continua de sus estudiantes.	MCCL 2.2.1 ed. 1 10-11-2020 Cátedra de Calidad
<b>Responsable:</b>	Coordinación académica	
<b>Compromiso 1</b>	Impartir tutorías presenciales en el 100% de las asignaturas comunes de Acceso y de las asignaturas obligatorias de los Grados de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanidad	En azul acciones relacionadas con este compromiso
<b>Compromiso 2</b>	Impartir online el 50% de las Tutorías presenciales	En naranja, acciones relacionadas con este compromiso
<b>Compromiso 3</b>	Impartir una hora a la semana de clases de conversación con nativos para el CUID de inglés	En gris, acciones relacionadas con este compromiso
<b>Compromiso 4</b>	Resolver el 100% de las dudas a los estudiantes en la tutoría o como máximo en la próxima sesión presencial así como la revisión del foro de cada Tutoría, al menos una vez a la semana	En verde acciones relacionadas con este compromiso
<b>Criterios</b>		
	<b>ACCIONES</b>	<b>RECURSOS</b>
	e) <i>Orientar a los estudiantes de cara a las pruebas presenciales.</i>	
	f) <i>Participar, de acuerdo con las directrices marcadas, en el seguimiento del curso virtual.</i>	plataforma Alf
	Control de la realización de las tutorías (asistencia y recuperaciones), informando a los estudiantes a través de aKademos y correo electrónico	Registro de control de asistencia y recuperaciones Akademos

En este apartado el Centro Asociado en su Carta de Servicios ha adquirido los siguientes compromisos:

- Impartir tutorías presenciales en el 100% de las asignaturas comunes de Acceso y de las asignaturas obligatorias de los Grados de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanidades.
- Impartir online el 50% de las Tutorías Presenciales.
- Impartir una hora a la semana de clases de conversación con nativos para el CUID de inglés.
- Resolver el 100% de las dudas a los estudiantes en la Tutoría o como máximo en la próxima sesión presencial, así como la revisión del Foro de cada Tutoría por el Tutor, al menos una vez a la semana.

	<b>PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL Y SISTEMA DE CONTROL DE CORRECCIÓN DE PECs</b>	Ed.:1 Página 1 de 1 Fecha: 23/11/2020 2.2.1. Autor: Responsable Calidad Responsable: <a href="#">Director/a</a>
---	---	--

## PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL

Siguiendo la planificación didáctica implementada por la Sede Central, es necesario que se realice, de cada una de las asignaturas que se tutorizan, la programación temporal de los contenidos que se van a tratar y de las actividades a realizar durante las sesiones de tutoría.

Los tutores deben tener definida e implantada una planificación que sistematice la acción tutorial, adaptándola a las necesidades reales de los estudiantes. Este Plan de Acción Tutorial, que así es como se denomina, deberá contener un cronograma con al menos las fechas y el programa de la asignatura, facilitando de este modo a los estudiantes esta información.

En la reunión inicial de cada curso académico, se les informa a los tutores que deben elaborar esta planificación y, para poder realizarlo, se les dirigirá al Portal del Tutor, donde tienen acceso a dos sencillos documentos para guiarlos en su realización, además del enlace al vídeo tutorial sobre [Akademosweb](#), que es el siguiente:

<https://www.youtube.com/watch?v=LF451BonKbU>

Una vez elaborado, se les solicita que realicen un pantallazo de [Akademosweb](#) donde aparezca el Plan de Acción Tutorial y lo adjunten en PDF en el formulario que pueden encontrar en el Portal del Tutor previa autenticación.

En esta reunión se les indicará una fecha tope de entrega de esta planificación. A partir de esa fecha, tomando de base los datos recabados por el formulario, desde el Departamento de informática, se volcará toda la información y se conocerá si todos los tutores han elaborado sus cronogramas. Si faltase algún Tutor por hacer la entrega, se le remitirá un correo recordatorio.

## CORRECCIÓN DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA

Nuestro Centro debe definir e implantar la metodología, documentos y recursos necesarios para controlar las correcciones de las Pruebas de Evaluación Continua (PEC), y debe asegurar que los profesores tutores que tengan asignadas estas pruebas, lleven a cabo su corrección en plazo y forma con el fin de facilitar dicha información tanto a los estudiantes como al Equipo Docente de la Sede Central.

En la reunión inicial de cada curso académico, se les informa a los tutores que, para poder ponerlo en práctica y la información recabada sea lo más ágil posible, se ha elaborado un formulario que deben rellenar todos los tutores por cada asignatura tutorizada, independientemente de si la asignatura tiene [PECs](#) o no, donde así se hará constar. En este formulario aparecerá el nombre de la asignatura, un breve contenido de la prueba, fechas de entrega por parte del alumno y de corrección por parte del tutor, entre otras cuestiones.

Como cada asignatura tiene plazos distintos de entrega, estos formularios deberán ser enviados, como máximo, hasta la primera semana de exámenes.

A partir de esa fecha, tomando de base los datos recabados por el formulario, desde el Departamento de informática, se volcará toda la información y se conocerá si todos los tutores han enviado correctamente lo solicitado. Si faltase algún tutor por hacer la entrega, se le remitirá un correo recordatorio.

## 2.2.2 REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS

### SISTEMA DE GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTRACURRICULARES

El COIE de la UNED de Cartagena sigue los protocolos establecidos por COIE Sede Central aparte de gestionar las prácticas extracurriculares propias.

### SISTEMA DE REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS ACADÉMICAS EXTERNAS (PRACTICUM)

Realización de Prácticas profesionales (prácticum)		
<b>Objeto</b>	El objeto de la realización de las prácticas en los Centros Asociados es: • Potenciar una formación académica de calidad en la que se complementen los aspectos teóricos y los prácticos, al tiempo que se desarrollan competencias profesionales • Facilitar el acercamiento de los estudiantes al mundo laboral a través de su participación en escenarios profesionales reales y de su contacto directo con la metodología de trabajo propia de la labor profesional que desarrollará en el futuro. • Favorecer el desarrollo de competencias técnicas, metodológicas, personales y participativas. • Desarrollar en el estudiante las motivaciones necesarias sobre su futuro vocacional y profesional. • Obtener una experiencia práctica que facilite la inserción en el mercado de trabajo e incremente su empleabilidad	2.2.2 ed. 1 09-10-2018 Calidad
<b>Responsable:</b>	Coordinación académica	
<b>Compromiso</b>	Garantizar al 100% de los estudiantes que lo soliciten el acceso a prácticas profesionales	
<b>Criterios</b>	Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios Gestión de prácticas formativas externas en Centros Asociados (ed1. 01-07-2011) Directrices para la organización de las prácticas profesionales en los títulos de grado y máster de la UNED Normativa prácticas curriculares ( <a href="http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=92.52167890&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL">http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=92.52167890&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL</a> )	
	<b>ACCIONES</b>	<b>RECURSOS</b>
<b>CONVENIOS DE COLABORACIÓN</b>	De acuerdo a la directriz del 1.2.2 alianzas y colaboraciones	
<b>REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS</b>	Publicación y adjudicación conforme a los criterios de la sede Central las plazas disponibles de prácticas, asegurando que todos los estudiantes tienen acceso a entidades del entorno El profesorado tutor pone en contacto al estudiante y al centro profesional asignado en el Centro colaborador Realización de las prácticas por el estudiante con supervisión por parte del Profesorado tutor asignado	Aplicación de prácticas Plan de prácticas Seguro de cobertura del estudiante en las prácticas Guía de la asignatura de prácticas
	Soportes incluidos en guía N1 SGICG-CA	

### COMPROMISO ADQUIRIDO EN EL SERVICIO DE PRÁCTICAS.

Como compromiso de la Carta de servicios, el Centro garantiza al 100% de los estudiantes que lo soliciten el acceso a prácticas profesionales

## 2.2.3 PRUEBAS PRESENCIALES

### REGLAMENTO DE PRUEBAS PRESENCIALES

[http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADO/S/SECRETARIA/NORMATIVA/UNED/REGLAMENTO\\_PRUEBAS\\_PRESENCIALES.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADO/S/SECRETARIA/NORMATIVA/UNED/REGLAMENTO_PRUEBAS_PRESENCIALES.PDF)

### COMPROMISO ADQUIRIDO EN EL SERVICIO DE PRUEBAS PRESENCIALES

- Aplicar protocolo de verificación de equipos, instalaciones y tecnología previo a cada convocatoria de Pruebas Presenciales

COMPROBACIÓN DE PRUEBAS PRESENCIALES

	<b>VERIFICACIÓN DE MATERIAL DE PRUEBAS PRESENCIALES EN EL CENTRO ASOCIADO</b>	Ed : 1 Fecha 12-12-18 Autor: Calidad
---	---	--

PRUEBAS PRESENCIALES		AÑO...2019.....					
LISTADO		1ºP	2ºP	SEF	COMENTARIOS		
		1S	2S	1S	2S	1S	
INSTALACIONES Y RECURSOS HUMANOS	-Asignación comisión de apoyo PAS y Tutores						Cuadrante de turnos de PAS y Tutores y su comunicación
	-Contacto previo con tribunal						
	-Preparación documentación a entregar a tribunal en hotel y en Centro						Entrega de información de interés turístico y Llaves de custodia de valija y de aula de exámenes
	-DISTRIBUCIÓN DE AULAS P.P.						Colocación de sillas
	-ILUMINACIÓN Y TEMPERATURA						
	-ESPACIO DE VALIJAS						
	-SEÑALIZACIONES DE ESPACIOS						Cartería
	- AULAS POR FILAS Y COLUMNAS						Etiquetas en mesa
	-TELEFONO						Comprobar batería teléfono inalámbrico aula de informática
EQUIPOS Y TIC	-EQUIPAMIENTO (ordenadores, impresoras, escáner) TIC EXÁMENES						Realizar prueba valija virtual Comprobar funcionamiento de equipos
	-Software de adaptaciones especiales						
	- Compartir vídeo explicativo de exámenes en redes sociales						<a href="https://youtu.be/0WXSDBc9IzU">https://youtu.be/0WXSDBc9IzU</a>
MATERIALES	-VALIJA (discapacitados)						Recepción y confirmación
	-SOBRES DE CUSTODIA (Centro)						
	-HOJAS DE LECTURA <u>ÓPTICA</u> (emergencia)						
	-FOLIOS BLANCOS						
	-Bolígrafos, cinta adhesiva, gomas, lápices, tijeras, cinta correctora, reglas						
	-CALCULADORAS						
	-LUPAS						
	-DOSSIER CONSULTA DE P.P.						
	-CALENDARIO P.P. DE CONSULTA						
	-LISTA TELEFONOS FACULTADES						
	-AGUA PARA TRIBUNAL						Entregar al tribunal
	-FOLLETOS DE TURISMO						

A la finalización de las pruebas presenciales, comprobar si queda suficiente material del Centro para la próxima convocatoria

Secretaría, comisión de apoyo, informática y dirección realizarán la verificación de la lista la semana anterior a las Pruebas Presenciales

En este apartado se revisan el buen funcionamiento de la valija virtual, así como todo lo relacionado con las actas de las pruebas presenciales y la revisión de exámenes o calificaciones.

## 2.3 ORIENTACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL

### 2.3.1 ORIENTACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL EMPLEO (COIE)

 	<b>SISTEMA DE GESTIÓN CENTRO DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y EMPLEO (COIE)</b>	Ed.:1 (2.3.1) Página 1 de 1 Fecha: 15-05-2020 Autor: COIE Responsable: <a href="#">Director/a</a>
---	--	---

El **Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE)** de la UNED Sede Central en Madrid es un servicio especializado de información y orientación académica y profesional, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes, que ejerce sus funciones en coordinación con los Centros Asociados.

El C.A. de Cartagena viene a ofrecer alternativas tanto geográficas como funcionales. La presencia del COIE en nuestro C.A., comporta, por ende, un **valor añadido** para potenciarlas. El estudiante que se acerca a la UNED puede, por consiguiente, encontrar esa primera puerta abierta en el COIE, presentándose éste como un **nexo de unión** entre cada una de las etapas de su itinerario formativo.

#### Objetivo

Su objetivo radica en ofrecer soporte y ayuda a toda nuestra comunidad universitaria, para la adaptación e integración académica del alumnado a lo largo de sus estudios.

#### Usuarios

Los destinatarios de los servicios que presta el COIE son:

- Potenciales alumnos que tienen intención de acceder a la UNED.
- Alumnos que comienzan su andadura, tanto en los cursos de Acceso, como en el primer curso de los estudios oficiales en los que se han matriculado.
- Alumnos, a lo largo de sus estudios y, especialmente, cuando se ha de elegir itinerario formativo, prácticas y salidas profesionales, etc.

#### Metodología/Línea de actuación

La actuación del COIE no se limita al periodo en que es efectiva la matrícula del estudiante, sino que se amplía a un espacio más extenso que se concreta en distintas etapas:

- **Antes de formalizar la solicitud de matrícula**, asesorándole en la elección de los estudios.
- **Durante los estudios y hasta su finalización**, contribuyendo a la mejora del rendimiento académico por medio de la adquisición de destrezas para el aprendizaje a distancia, dándole a conocer los medios de apoyo al estudio propios de la metodología de la enseñanza en la UNED, y orientándole en la toma de decisiones académicas. En los últimos cursos ofreciendo prácticas **extracurriculares**.

#### Responsable

El servicio de coordinación del COIE en el C. A. de Cartagena se encuentra a cargo, en la actualidad, de Baltasar Ramos Gisbert, siendo el máximo responsable de la atención directa al estudiante. Completan los recursos humanos existentes los Profesores-Tutores y el PAS, respectivamente.

#### Documentación manejada

- Folletos de información general sobre el Centro con Oferta de Estudios.
- Ficha registro consulta.
- Memorias que anualmente entrega el Coordinador del Centro Asociado a la UNED Sede Central.
- Sistema de realización de las prácticas extracurriculares. (Convenios, ficha datos estudiante...)

### **Recursos disponibles**

Los recursos materiales de los que dispone el Centro son:

- Despacho individual, donde atender personalmente al estudiante.
- Equipos informáticos (ordenador, impresora...).
- Línea telefónica.
- Conexión a Internet.
- Biblioteca del Centro.
- Salón de Actos y Aulas.
- Formulario de Consulta online. Desde el que se resuelven dudas.

### **Difusión**

La difusión constituye, sin duda, un tema crucial. Existen muchos estudiantes que ignoran la existencia del COIE, resultando necesario aprovechar todos los canales existentes, tanto para darlo a conocer, como para mantenerlos informados de nuestras propuestas. Encontramos en las **NTICs** un importante aliado: utilizando Facebook, Twitter y página web del Centro para la información de interés.

### **Actividades e iniciativas emprendidas**

El COIE del C.A. de Cartagena, pretende desarrollar e implementar en la medida de lo posible las actividades e iniciativas plasmadas en los objetivos generales formulados en el vigente Reglamento del COIE, de fecha 19 de enero de 2015. Esto es:

- Asesorar sobre la oferta formativa existente y orientar en la toma de decisiones académicas y profesionales.
- Asesorar en la elección y planificación del estudio.
- Acompañar al estudiante en el proceso de adaptación e integración académica, especialmente para estudiantes noveles.
- Entrenar en las competencias genéricas y específicas para el estudio, especialmente, aquellas de la metodología de la enseñanza a distancia.
- Favorecer el trabajo autónomo y autorregulado de los estudiantes.

Para llegar al máximo grado de consecución de los citados objetivos, se llevan a cabo y se han ido desarrollando paulatinamente las siguientes actividades:

#### **1-Orientación académica a los estudiantes.**

- Plan de Acogida. Al inicio del curso, entre los meses de octubre y noviembre se organizan dos Jornadas de Acogida destinadas a todas las personas interesadas. El seguimiento de estas jornadas se oferta de forma presencial u online, dentro de la modalidad online puede ser en directo o en diferido.
- Planificación de la matrícula. Orientación para que el estudiante elija adecuadamente sus estudios y sepa la carga lectiva que realmente puede asumir para tener éxito, según horas dedique al estudio.

- Ayudamos al estudiante en sus primeros pasos en el uso de la página web de la UNED para que entienda y localice la información que necesita y debe saber antes de matricularse en los estudios que está interesado.

- 2-Orientación profesional.
- 3-Prácticas Profesionales Extracurriculares. Oferta de Entidades para realizar prácticas y atención a las propuestas de estudiantes. Inicio en el uso de la Aplicación Informática de Prácticas Extracurriculares de la Sede Central UNED, común para todos los Centros Asociados.
- 4-Prácticas Profesionales Curriculares. Uso, revisión y actualización de los datos y documentos de la Aplicación Informática de la Sede Central UNED para Prácticas Curriculares, común para todos los Centros Asociados.
- 5-Visitas anuales por parte del Coordinador de Cartagena, a todos los Institutos de Educación Secundaria de la Región de Murcia interesados. Para que sus jóvenes estudiantes conozcan la UNED y la elijan para continuar sus estudios.
- 6-Posibilidad de oferta de Cursos con créditos para los estudiantes que lo superan.
  - Curso Técnicas de Estudios Autorregulado.
  - Curso Técnicas de Introducción a las Herramientas Virtuales en la UNED.
  - Curso Técnicas de Inserción Laboral.
- 7-Líneas de colaboración con otros servicios de la UNED.

El COIE está dentro de la carta de servicios de la UNED, donde se garantiza la atención al 100% de los estudiantes que lo solicitan, ya sea para prácticas extracurriculares, prácticas curriculares, orientación en los estudios, laboral o información general.

## 2.4 EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

### 2.4.1 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL C.A.

#### DIRECTRIZ

acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
Establecer los OBJETIVOS anuales de extensión (ej. n° actividades, rentabilidad, matriculados, niveles de satisfacción, etc...)	Dirección. Resp. Extensión		
MOTIVAR a Coordinadores/as, tutores/as y Ayuntamiento para que realicen propuestas de cursos y actividades. Recoger información inicial.	Resp. Extensión		
CONTACTAR con instituciones, empresas y organizaciones sociales para impulsar sus necesidades de formación y desarrollo cultural	Resp. Extensión		
Recepción y VALORACIÓN DE SOLICITUDES y propuestas. Identificarlas en áreas temáticas.	Resp. Extensión		
Confirmar posibilidades en CALENDARIO permanente de programación general, realizando al menos 6 actividades formativas o culturales cada curso académico	Resp. Extensión	WebEx	
Emitir al menos el 50% de las actividades de Extensión Universitaria por videoconferencia / AVIP	Resp. Extensión	WebEx	
Emitir en diferido el 30% de actividades de Extensión Universitaria			
CONFIGURAR LA ACTIVIDAD (tipología, formato, estructura, ponentes, honorarios y fecha). Enviar ficha de ponentes.	Resp. Extensión	WebEx	
Desarrollo de acciones y registro WebEx de ACCIONES "ANTES DE APROBAR" (Información gral., Colaboraciones, ponencias, programa, coste, matriculación, compras, validación y estado)	Resp. Extensión		
Desarrollo y registro WebEx de ACCIONES "ANTES DE EMPEZAR" (web, publicidad, control de inscripciones, distribución de estudiantes, carteles, pegatinas y firmas). Difundir con la antelación suficiente para facilitar la decisión y matrícula de los interesados.	Resp. Extensión		
CONTACTO PERMANENTE con Director/a y ponentes del curso. Recepción de ficha de ponentes	Resp. Extensión		
Atender las NECESIDADES DE PONENTES (alojamiento, desplazamiento, manutención, materiales del curso, infraestructura técnica, etc...)	Resp. Extensión		
COMPROBACIÓN PREVIA de todos los factores que intervienen en la actividad (ponentes, infraestructura técnica, recursos materiales, personal y protocolo, si lo hubiere)	Resp. Extensión		
RECEPCIÓN DE PONENTES (localización, acogida, ubicación, conocimiento del Centro: espacios y personas e información de la ciudad)	Resp. Extensión		
RECEPCIÓN DE ASISTENTES (información general, control de firmas, entrega de materiales)	Adm. Extensión		
ASISTENCIA Y ATENCIÓN personal y técnica a ponentes y asistentes	Resp. Extensión		
PRESENTACIÓN de la actividad y de los ponentes a los asistentes	Resp. Extensión		

Solicitar opinión de asistentes con CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN (habitualmente en la última sesión). EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS según criterios de asistencia o superación de pruebas).	Adm. Extensión		
DESPEDIDA DE PONENTES (Supervisar vuelta a lugar de origen)	Resp. Extensión		
Desarrollo y registro WebEx de ACCIONES "ANTES DE TERMINAR" (Control de asistencias, diplomas, encuestas de valoración, facturación y certificados de ponentes). Entregar justificación económica en plazo y forma acordados.	Resp. Extensión		
Desarrollo y registro WebEx de ACCIONES "DESPUES DE TERMINAR" (Valoraciones, prensa, cierre contable y cierre final)	Resp. Extensión		
Valoración periódica de RESULTADOS (cumplimiento de actividades, de criterios y resultados, satisfacción) y ajuste de programación (recomendable mínimo semestral)	Resp. Extensión		
<b>Título</b>	Extensión Universitaria		
<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (12-11-2018)		
<b>Objeto</b>	Que todos los ciudadanos/as de nuestro entorno tengan acceso flexible al conocimiento, desarrollo profesional y cultural de mayor interés social.		
<b>Código</b>			
<b>Objetivo</b>	80 por ciento cumplimiento		
<b>Responsable</b>	Coordinadores Extensión Universitaria		
<b>Indicador</b>			

## PROCEDIMIENTO DE LOS CURSOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.

	<b>CURSOS EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y COIE</b>	Ed.:1 Fecha: 16/09/2020 Autor: Responsable Calidad Responsable: Coordinador Extensión Universitaria / Coordinador COIE
---	--	---

### AL COMIENZO DEL CURSO ACADÉMICO

1º Ver fechas de comisiones

2º Invitar a Tutores y Ayuntamiento a que participen y den ideas a comienzo de curso para que haya pública concurrencia y una recogida de información inicial.

3º Recepción y valoración de solicitudes y propuestas. Identificarlas en áreas temáticas.

3º Listado de cursos a realizar en el semestre, confirmando posibilidades en Calendario realizando una programación general. Se deben realizar al menos 6 actividades formativas o culturales cada curso académico

4º Emitir al menos el 50% de las actividades de Extensión Universitaria por videoconferencia / AVIP por cada curso académico.

5º Emitir en diferido el 30% de Actividades de Extensión Universitaria por cada curso académico.

6º Valoración periódica de RESULTADOS (cumplimiento de actividades, de criterios y resultados, satisfacción) y ajuste de programación (recomendable mínimo semestral).

### PASOS A SEGUIR:

1. Presupuesto
2. Añadir en Qinnova
3. Seguimiento del Curso
4. Liquidación del Curso

#### 1. PRESUPUESTO

Debe aparecer:

- Gastos de los ponentes
- Gastos de locomoción de ponentes (debe usarse transporte público. En el caso que no sea posible por problemas de combinación haría falta justificar por parte del Coordinador el por qué de no uso transporte público)
- Gastos en dietas (incluyendo: hoteles: quiénes/€, comidas/cenas: cuántos comensales y a cuánto el cubierto)
- Gastos de cartelería/publicidad (si se pide a empresa externa, presupuesto de la empresa)
- Cualquier otro gasto que se derive (autobús...PRESUPUESTO)

RETRIBUCIÓN PONENTES ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA / COIE	
CURSOS PRESENCIALES / ONLINE / DIFERIDO	IMPORTE HORA
Cursos hasta 35 alumnos	30,00 € / hora
Cursos de 36 hasta 50 alumnos	40,00 € / hora
Cursos de 51 hasta 75 alumnos	45,00 € / hora
Cursos de 76 hasta 100 alumnos	50,00 € / hora
Cursos de más de 101 alumnos	60.00 € / hora

Para aquellos ponentes de reconocido prestigio, se aplicará lo establecido como tarifa máxima lo indicado en la Resolución Rectoral que a este fin esté en vigor.

	<b>CURSOS EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y COIE</b>	Ed.:1 Fecha: 16/09/2020 Autor: Responsable Calidad Responsable: Coordinador Extensión Universitaria / Coordinador COIE
---	--	---

\*Toda vez que se haya revisado en contabilidad, se dará el visto bueno al presupuesto y el curso se realizará siempre y cuando exista equilibrio presupuestario, salvo expresa autorización de la Dirección. **NO SE PUEDE MODIFICAR EL PRESUPUESTO, A NO SER QUE EL CURSO NO SEA DEFICITARIO, AUNQUE HABRÁ QUE INDICAR LA MODIFICACIÓN EN CONTABILIDAD.**

## 2. AÑADIR EN QINNOVA

Habrà que tener muy claro desde el principio los plazos de apertura y cierre del curso con respecto a la matriculación de alumnos, indicándolo en el seguimiento.

- INFORMACIÓN GENERAL:  
Título del curso (subtítulo si lo tiene) / Sede / tipología (si es de Extensión Universitaria, contactar antes que nada con Departamento para avalar el curso y asegurarse de que se podrá contar con dicho Departamento) / modalidad / tipo de actividad / áreas de conocimiento / imágenes
- INFORMACIÓN DEL CURSO:  
Texto introductorio / dirigido a: / objetivos / metodología / sistema de evaluación (\*) / titulación requerida / en su caso, instrucciones del trabajo a realizar correctamente detalladas (plazos de entrega, contenido, máximo de extensión...) / fin de matrícula / créditos LC-ECTS / horas lectivas

(\*) En el sistema de evaluación quedará constancia la forma de seguimiento del curso:

- Presencial, por firmas
- Online, correo electrónico
- Diferido, trabajo
- Si es de cualquier otra forma, especificar

POR EJEMPLO:

Matriculados presenciales: asistencia obligatoria al 80% de las horas lectivas. Hoja de firmas al inicio de cada jornada de mañana y tarde.

Online en directo: asistencia obligatoria al 80% de las horas lectivas. Para valorar la asistencia se deberá remitir un correo electrónico como que se está conectado en cada inicio de jornada de mañana y tarde. Participación activa.

Online en diferido: Presentación del resumen de x ponencias como mínimo para la obtención del certificado A ENTREGAR ANTES DEL XX/XX/20XX (máximo x folios) enviándolo al correo electrónico [extensionuniversitaria@cartagena.uned.es](mailto:extensionuniversitaria@cartagena.uned.es)

Realizar una encuesta de valoración de las Jornadas.

- PONENTES (Información básica):  
Nombre / apellidos / DNI / dirección postal / teléfono / información profesional



CURSOS EXTENSIÓN  
UNIVERSITARIA y COIE

Ed.:1  
Fecha: 16/09/2020  
Autor: Responsable Calidad  
Responsable: Coordinador  
Extensión Universitaria /  
Coordinador COIE

- COLABORADORES:  
Datos completos / logos
- PROGRAMA DEL CURSO:  
Detallando hora de inicio-fin de ponencia / fechas / aula / ponente / título de la ponencia
- CONFIGURACIÓN DE MATRÍCULA:  
Precio de matrícula y tipos de matrícula

AÑADIR EL TEXTO SIGUIENTE:

Ingreso en número de cuenta ES37 3058 0220 6627 3140 0012 antes del xx/xx/20xx a las xx:xx h.

Justificante de pago: El alumno deberá remitir el justificante de pago a Extensión Universitaria o a la Secretaría del Centro Asociado de Cartagena, bien presencialmente o por correo electrónico (escaneado) antes del xx/xx/20xx.

e-mail: info@cartagena.uned.es // extensionuniversitaria@cartagena.uned.es

Datos personales: Tenga en cuenta que con los datos aportados en su solicitud de matrícula se confeccionan los certificados, asegúrese que son correctos y están completos.

Devolución de matrícula: Las peticiones de baja o anulación de matrícula deberán ser notificadas por escrito (correo electrónico) al menos 3 días antes del comienzo de la actividad. Pasado este periodo, la matrícula sólo será devuelta en caso de enfermedad o incompatibilidad laboral sobrevenida, para lo que el alumno deberá presentar la documentación que así lo acredite.

Una vez comenzado el curso no se realizarán devoluciones. Se podrá anular un curso si concurren condiciones excepcionales relacionadas con aspectos docentes o de infraestructura económica y material que impidan su correcta celebración. En tal caso, el alumno tendrá el plazo de 1 mes desde la fecha de cancelación para solicitar la devolución del importe de la matrícula.

SI EL CURSO SE EMITE ONLINE AÑADIR: Con el objetivo de garantizar la recepción de los datos de conexión que permiten seguir las Jornadas de manera online, con anterioridad al inicio del curso es necesario que el justificante de pago de matrícula se envíe al menos con 24 horas de antelación al comienzo de la actividad. Los requisitos mínimos para poder seguir el curso online son:

- Ordenador con navegador web
- Conexión a Internet estable
- Altavoces o auriculares para poder recibir el audio

		<b>CURSOS EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y COIE</b>	Ed.:1 Fecha: 16/09/2020 Autor: Responsable Calidad Responsable: Coordinador Extensión Universitaria / Coordinador COIE
---	---	--	---

- El usuario debe estar en una red en la que no haya filtrado de determinados puertos (hay redes corporativas que filtran determinados puertos para que sus trabajadores no puedan navegar por algunas páginas como portales de vídeos,...)

Con el fin de resolver posibles incidencias, se ruega a los alumnos que asistan de manera online en directo, se conecten 20 minutos antes del inicio de las jornadas.

Matrícula: (por ej.):

Alumnos y personal UNED Presencial, online directo o diferido: XX euros

FCS (previa acreditación): xx euros

Personas en paro o con discapacidad (previa acreditación): xx euros

Demás alumnos: xx euros

Asistencia virtual: Esta actividad permite al estudiante poder recibir la actividad desde su casa en directo o diferido sin necesidad de acudir al Centro.

- SOLICITUD DE CRÉDITOS:

En caso de Extensión Universitaria: Departamento / solicitante / Min-max alumnos / subvención: cantidad exacta que se va a solicitar expresada en €.

En la medida de lo posible (ya que es obligatorio) se habrá mandado, para aprobación de créditos, el curso antes de que se realicen las comisiones, y así se podrá publicar ya el curso con los créditos aprobados.

3. SEGUIMIENTO DEL CURSO (indicar la/s persona/s que se van a hacer cargo de la supervisión del curso, en Contabilidad y Secretaría)

INICIO: Comunicar a los ponentes del curso que la actividad ha sido aprobada con su horario y fechas, y que en caso de que quieran entregar material a los alumnos, lo tienen que enviar con antelación a la fecha de comienzo del curso para que pueda cargarse en webex.

- Si se diseñan carteles informativos del curso o trípticos, uno de ellos siempre tiene que guardarse con la documentación que genera el curso.
- Cuando el curso se emita online o diferido, comunicarlo al Coordinador Tecnológico para que haga la reserva del evento en INTECCA a la mayor brevedad posible.
- Especificar fechas de inicio y fin de matrícula.
- Facilitar a los ponentes, antes de la realización del curso, la hoja de declaración de datos, indicándoles fecha límite de entrega, para intentar, en la manera de lo posible, que entreguen la

	<b>CURSOS EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y COIE</b>	Ed.:1 Fecha: 16/09/2020 Autor: Responsable Calidad Responsable: Coordinador Extensión Universitaria / Coordinador COIE
---	--	---

hoja rellena el día de su ponencia. Si no la entregasen, dejar como máximo una semana posterior al curso para que puedan entregarla.

- Facilitar a los ponentes consentimiento de grabación, que deberán firmar.
- Si el curso es ON LINE en directo, indicar qué persona se va a responsabilizar del seguimiento de los que estén conectados desde casa, tanto de que envíen el correo para comprobar que están conectados de cara a la superación del curso, como de problemas de sonido, si tienen alguna pregunta para los ponentes.
- Recibir al ponente el día de comienzo del curso. Además se le recuerda a los alumnos, a pesar de que ya está en la información del curso, que es obligatorio firmar la hoja para que conste acreditada su asistencia al curso. En caso de que el alumno no figure en la lista, debe escribir su nombre y apellidos, DNI y firmar. Posteriormente se comprobará en secretaría si esta persona ha realizado el pago y ha habido algún error.
- Si el curso es EN DIFERIDO, y la forma de seguimiento es con trabajo, indicar quién o quiénes se van a hacer cargo de la lectura de dichos trabajos para saber si los alumnos han superado lo que se les indicaba que debían realizar.
- Sacar la hoja de firmas si el curso es presencial.
- Establecer fecha límite que nos indique si el curso es rentable o no, de cara a la toma de decisión de suspenderlo. Si se suspendiese, se comunicará a los estudiantes, ponentes, contabilidad, secretaría y conserjes. Si el curso tiene créditos indicarlo también a extensión universitaria en la Sede Central. Si el curso se emite, indicarlo al Coordinador Tecnológico.

#### 4. LIQUIDACIÓN

##### 4.1. CIERRE

- Entregar control de asistencia de alumnos presenciales.
- Entregar consentimiento de grabación de los ponentes.
- Si hay trabajos, indicar en listado qué alumnos han entregado correctamente el trabajo para que le den los créditos. Guardar digitalmente estos trabajos.
- Si el seguimiento es ONLINE, indicar en listado qué alumnos han seguido correctamente el curso para que le den los créditos.
- Realizar la encuesta de valoración de los alumnos (calidad)
- Generar los certificados en WEBEX para ser enviados a firma.

##### 4.2. PAGO

- Declaración de datos debidamente cumplimentada y firmada.
- Facturas: no se puede dar una factura relacionada con el curso pasado el plazo de una semana de finalización del mismo.

	<b>CURSOS EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y COIE</b>	<b>Ed.:1</b> <b>Fecha: 16/09/2020</b> <b>Autor: Responsable Calidad</b> <b>Responsable: Coordinador</b> <b>Extensión Universitaria /</b> <b>Coordinador COIE</b>
---	--	---

- Pago a ponentes. Toda vez que se haya dejado la semana posterior a la realización del curso para recopilación de documentación, a la semana siguiente se le realizará el pago de sus ponencias, siempre y cuando haya dotación presupuestaria.

Además, se prevé, en este apartado también, la realización de un calendario de las actividades, así como la realización de encuestas de satisfacción de los asistentes a los cursos.

### 3. CONOCIMIENTO GESTIÓN Y TECNOLOGÍA

#### 3.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

##### 3.1.1 ORGANIZACIÓN DOCENTE

###### DIRECTRIZ

acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
1 Realizar aquellos AJUSTES que sean necesarios en función de la matrícula, emisiones, espacios y necesidades del campus.	Coord. Académico y Dirección	Gestor del Centro	
2 REVISAR RESULTADO del PAD anterior y ajustes	Coord. Académico y Dirección	Gestor del Centro	
3 IDENTIFICAR expectativas de los grupos de interés y valorar estrategia del centro	Dirección Centro Asociado/ Coordinador/a académico/a		
4 ANALISIS DE LA adecuación de la plantilla, convocatoria de vacantes en caso necesario. Identificar ESPACIOS DISPONIBLES y características de las salas.	Dirección Centro Asociado/ Coordinador/a académico/a	Gestor del Centro, akademos	
5 ELABORAR Y ENVIAR EL BORRADOR del PAD de tutorías al profesorado y/o representantes de tutores	Coord. Académico	portal de tutores, akademos web	
6 Revisar el borrador y remisión de PROPUESTAS de cambio, en su caso	Tutores / Coord. Académico	e-mail	
7 Estudiar las propuestas de cambio realizadas por el profesorado. Realizar los CAMBIOS que procedan en el borrador inicial, teniendo en cuenta preferentemente el interés del alumnado	Coord. Académico	e-mail	
8 Elaborar el PAD DEFINITIVO y presentar a la Dirección del Centro Asociado	Coord. Académico	Gestor del Centro	
9 Incorporar al PAD los CAMBIOS justificados y autorizados por la Dirección.	Coord. Académico	Gestor del Centro	
10 Analizar y APROBAR el PAD, si procede	Dirección Centro Asociado		
11 COMUNICAR LA APROBACIÓN del PAD a los profesores y recogida de propuestas puntuales para su ajuste final y posterior aprobación por la Dirección	Coord. Académico		
12 DIFUNDIR el contenido del PAD públicamente (a través de la página web del centro), incluyendo como mínimo: asignatura, profesor tutor, tipología y horario. Sería conveniente la inclusión de Aulas y Emisiones	Coord. Académico	Horarios en Web del Centro / akademosweb	
13			
14 Título	3.1.1		
15 Edición y fecha	Ed. 1 (24-10-2018)		

Objeto	Establecer la organización académica, lo que incluye la planificación del servicio de tutorías, convivencias y videoconferencias, además de otros servicios académicos, tales como la organización de las prácticas, seminarios, etc.
17	
18 Código	
19 Objetivo	80 por ciento
20 Responsable	Coordinación académica / Dirección
21 Indicador	

En este apartado también se recoge el Plan Académico Docente (PAD). De la misma forma se lleva a cabo un registro de control de asistencia, cambios y recuperaciones.

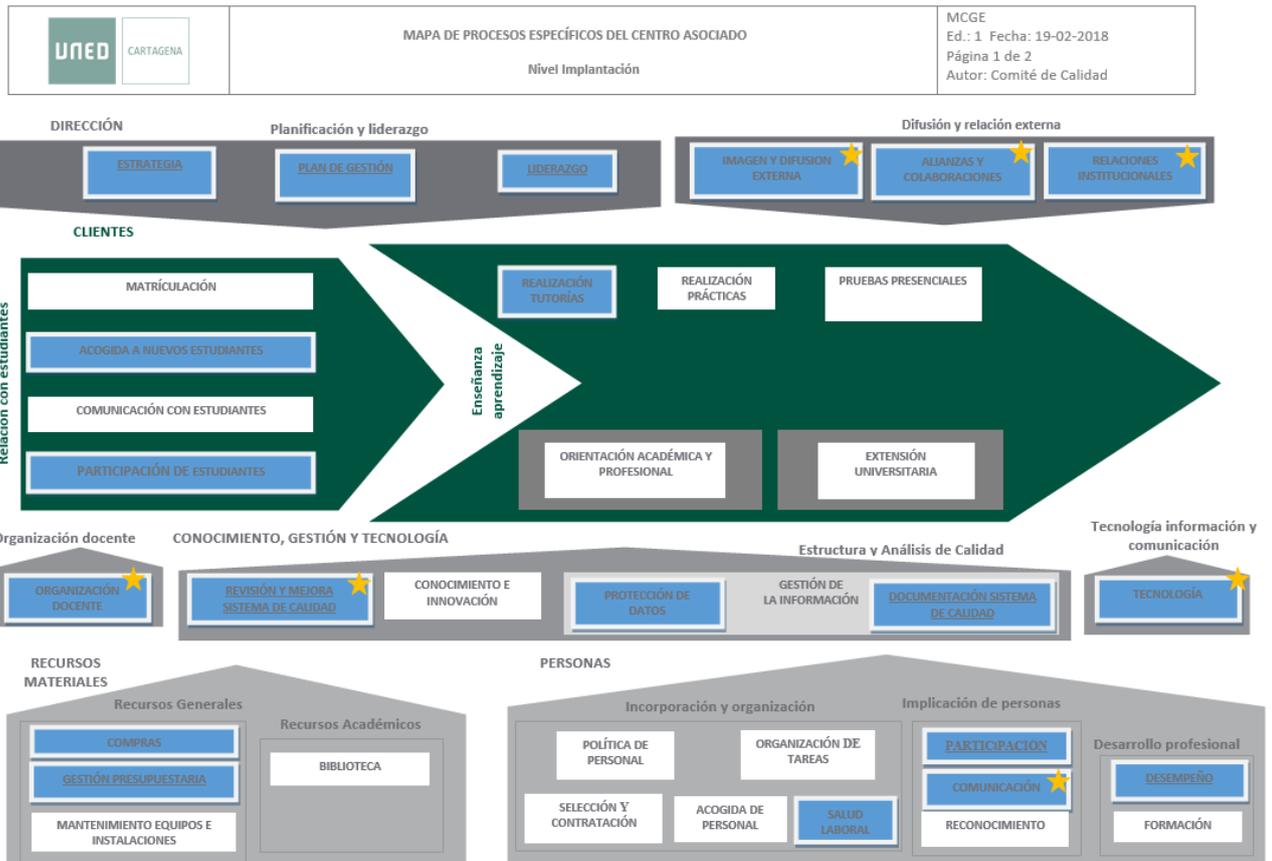
## 3.2 ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD

### 3.2.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE GESTIÓN

#### DIRECTRIZ

10	<b>Editar</b> el nuevo documento para su uso en red. Identificar <b>edición y fecha de entrada en vigor</b> .	Equipo de Calidad / Responsable del Proceso	Directorio Documental vigente	
11	Disponer <b>acceso virtual</b> y retirar documentos obsoletos. Registrar alta y baja documental en el inventario documental.	Equipo de Calidad / Responsable del Proceso	Inventario documental	
12	Archivar los <b>documentos obsoletos</b> durante 3 años, teniendo en cuenta los requisitos normativos identificados	Equipo de calidad	Directorio documental obsoleto	
13	<b>Distribuir y comunicar disposición de uso</b> a los implicados en el proceso	Responsable del Proceso		
14	Aplicar el <b>uso</b> documental y realizar sugerencias de mejora	Resonsable del proceso / equipo proceso		
15	<b>Realizar correcciones</b> derivadas de las sugerencias	Responsable del Proceso		
16	<b>Actualizar</b> periódicamente la documentación con los responsables de procesos de SC.	Equipo de Calidad / Responsable del Proceso		
17	<b>Valorar resultados y eficacia</b> del sistema documental	Dirección o persona en quien delegue		
18				
19	<b>Título</b>	3.2.1. Gestión Documental		
20	<b>Edición y fecha</b>	Ed. 1 (Marzo 2018)		
21	<b>Objeto</b>			
22	<b>Código</b>			
23	<b>Objetivo</b>	Tener preparada el 80% de la documentación		
24	<b>Responsable</b>			
25	<b>Indicador</b>			

# MAPA DE PROCESOS



- Procesos clave del sistema de gestión de la calidad.
- Procesos
 Procesos básicos del sistema, a revisar en la auditoría de mantenimiento.
- ★
 Procesos clave asociados a factores críticos de éxito / riesgo vinculados con las líneas estratégicas

# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROPIETARIOS

UNED		TABLA DE PROCESOS Y PROPIETARI@S		RCGE..... Página 1 de 2 Rev.: Fecha :19/02/2018 Autor: Comité de Calidad	
PROCESOS GENERALES	P R	PROCESOS ESPECÍFICOS	PROPIETARI@S EN EL CENTRO ASOCIADO	PROPIETARI@S EN LA SEDE CENTRAL	
1. DIRECCIÓN (DI)	D	1.1.1 Estrategia	DIRECTOR/A	Vicerrector de CCAA	
		1.1.2 Plan de gestión	DIRECTOR/A	Jefe Dpto. de CCAA	
		1.1.3 Liderazgo	DIRECTOR/A	Vicerrector de CCAA	
	D	1.2.1 Imagen y Difusión Externa	DIRECTOR/A	Vicerrector <u>Coord y planif.</u>	
		1.2.2 Alianzas y colaboraciones	DIRECTOR/A	Vicerrector <u>Coord y planif.</u>	
		1.2.3 Relación institucional	DIRECTOR/A	Jefe Dpto. de CCAA	
2. SERVICIO A CLIENTES (CL)	D	2.1.1 Matriculación	SECRETARÍA	Centro Tecnología UNED	
		2.1.2 Acogida a nuevos estudiantes	COORDINADOR/A COIE	Dir. IJED/Dir. COIE	
		2.1.3 Comunicación con estudiantes	SECRETARÍA	Centro Atención al estudiante (CAE)	
		2.1.4 Participación de estudiantes	SECRETARÍA	J. Serv. Estudiantes	
	C	2.2.1 Realización de tutorías	COORDINADOR/A ACADÉMICO	Equipos docentes /INTECCA	
		2.2.2 Realización de Prácticas	COORDINADOR/A ACADÉMICO	Eq. Docentes/Dir. COIE	
		2.2.3 Pruebas presenciales	DIRECTOR/A	J. Serv. Secretaria General	
	C	2.3.1 COIE	COORDINADOR/A COIE	Directora COIE UNED	
	C	2.4.1 Cursos en el Centro	COORDINADOR/A EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	J. Dpto. de CCAA	
		2.4.2 Actividades culturales	COORDINADOR/A EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	J. Dpto. de CCAA	
3. CONOCIMIENTO, GESTIÓN Y TECNOLOGÍA	D	3.1.1 Organización docente	COORDINADOR/A ACADÉMICO	J. Dpto. de CCAA	
		3.2.1 Documentación sistema calidad	COMITÉ DE CALIDAD	Coordinador Calidad	
	D	3.2.2 Protección de datos	SECRETARÍA	JS Estudiantes /JS Protec. datos	
		3.2.3 Revisión y mejora del sistema calidad	COMITÉ DE CALIDAD	Coordinador Calidad	
		3.2.3 Conocimiento e innovación	COMITÉ DE CALIDAD	Coordinador Calidad	
		3.3.1 Tecnología y web	JEFE DE INFORMÁTICA	Dir. centro tecnología UNED (CTU)	
4. RECURSOS MATERIALES	S	4.1.1 Compras	DIRECTOR/A	Jefe Dpto. de CCAA	
		4.1.2 Gestión presupuestaria	DIRECTOR/A Y SECRETARIO/A	Jefe Dpto. de CCAA	
		4.1.3 Mantenimiento equipos e instalaciones	JEFE DE INFORMÁTICA	Jefe Dpto. de CCAA	
	C	4.2.1 Biblioteca	JEFE DE BIBLIOTECA	Dir. Biblioteca	
5. PERSONAS (PE)	S	5.1.1 Política de personal	SECRETARIO/A	Jefe Dpto. de CCAA	
		5.1.2 Organización de tareas	SECRETARIO/A	Jefe Dpto. de CCAA	
		5.1.3 Selección y Contratación	DIRECTOR/A	Jefe Dpto. de CCAA	
		5.1.4 Acogida	DIRECTOR/A	Jefe Dpto. de CCAA	
		5.1.5 Salud laboral	DELEGADO/A DE PERSONAL	Coord. Salud Laboral	
	D	5.2.1 Participación	DIRECTOR/A	J. Dpto. de CCAA	
		5.2.2 Comunicación	DIRECTOR/A	J. Dpto. de CCAA	
		5.2.3 Reconocimiento y promoción	DIRECTOR/A	J. Dpto. de CCAA	
	D	5.3.1 Formación interna	DIRECTOR/A	JSFormacPAS/Dir IJED	
		5.3.2 Desempeño	DIRECTOR/A	Jefe Dpto. de CCAA /Vicegerente RRHH	

UNED		TABLA DE PROCESOS Y PROPIETARI@S		RCGE..... Página 2 de 2 Rev.: Fecha :19/02/2018 Autor: Comité de Calidad	
------	--	----------------------------------	--	---	--

Los procesos tienen una persona que se encarga de su buen funcionamiento.

Su papel se centra principalmente en:

- Proponer objetivos a conseguir, en sintonía con el Plan de Gestión de Dirección
- Coordinar las acciones necesarias para lograrlos
- Comunicar a las personas implicadas la información para su funcionamiento
- Asegurar la disponibilidad de la documentación necesaria
- Asegurar su eficacia y eficiencia de manera continua
- Mantener la relación con el resto de procesos (datos, requerimientos...)
- -Controlar y medir los resultados

### 3.2.2 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

#### DIRECTRIZ

1	Protección de datos personales				
2	acciones	responsable	referencia a archivos	archivos	
3	(R) Definición de objetivos en materia de protección de datos	Director/a	<a href="https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos.html">https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos.html</a>		
4	(E) Establecer el planteamiento de la protección de datos en el Centro Asociado (Ejemplo: metodología de análisis de riesgos, necesidad de	Director/a	<a href="https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos/responsables-encargados.html">https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos/responsables-encargados.html</a>		
5	(E) Designar al Responsable de Tratamiento	Director/a			
6	(E) Designar al Delegado de Protección de Datos y comunicarlo a la AEPD	Director/a	<a href="https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos/responsables-encargados.html">https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos/responsables-encargados.html</a>		
7	(E) Identificar los tratamientos de los datos (Ejemplo de datos a considerar: Gestión de personas, salud laboral, imágenes y video de actividades)	Secretario/a	Registro de actividades de tratamiento en página habilitada LEGITEC		
8	(E) Efectuar un análisis de riesgos, e identificar las medidas organizativas y técnicas encaminadas a asegurar la integridad y confidencialidad;	Secretario/a	Medidas de seguridad LEGITEC		
9	(E) Conocer los procedimientos y buenas prácticas del Código de Conducta de la UNED	Secretario/a	<a href="https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos/codigo-conducta.html">https://www.uned.es/universidad/inicio/institucional/proteccion-datos/codigo-conducta.html</a>		
10	(D) Implantar las medidas organizativas y técnicas encaminadas a asegurar la integridad y confidencialidad de los datos personales.	Secretario/a			
11	(D) Cumplir con el deber de informar a las personas interesadas. Inclusión de cláusulas informativas	Secretario/a	Cláusulas informativas Protocolo para atender los derechos de los interesados y para la reclamación sobre el ejercicio de derechos Protocolo de actuación para el Derecho al Olvido Protocolo de actuación para el Derecho a la Portabilidad		
12	(D) Habilitar un procedimiento y formulario para atender los derechos de los ciudadanos y ciudadanas	Secretario/a			
13	(D) Garantizar la protección de los datos en los contratos con terceros (encargados de tratamiento de datos) (Ejemplo de contratos a considerar)	Secretario/a	Modelo cláusula empresas de servicios		
14	(D) Asegurar la legitimación para el tratamiento de los datos de carácter personal, por los medios establecidos en la legislación vigente	Secretario/a			
15	(D) Elaborar un plan de formación e información para las personas trabajadoras: -Nombramiento del Delegado de protección de datos-Deber de confidencialidad y secreto-Procedimiento para atender los derechos de los interesados-Forma de actuación ante violaciones de seguridad de datos de carácter personal.	Secretario/a			
16	(D) Recoger y TRATAR LOS DATOS adecuadamente teniendo en cuenta los principios de la normativa vigente.	Secretario/a			
17	(ER) Verificar las medidas de seguridad, conforme a la legislación vigente, cuando sea necesario (Código de conducta UNED 2.10.1.)	Secretario/a			
18	(ER) Establecer y aplicar protocolos para gestionar y, cuando proceda, notificar las violaciones de la seguridad de datos de carácter personal.	Secretario/a			
19					
20	Título	Protección de datos personales			
21	Edición y fecha	Ed.1 (24-11-2020)			
22	Objeto	Cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal			
23	Código	3.2.2			
24	Objetivo				
25	Responsable				
26	Indicador				

### 3.2.3 REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD AUTOCOMPROBACIÓN DE APLICACIÓN DEL SGICG-CA

#### CARTA DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y URL DE PUBLICACIÓN

<http://unedcartagena.net/wp-content/uploads/2018/06/CartaserviciosUnedCartagena2018.pdf>

3.2.4 CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN  
DIRECTRIZ GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

	A	B	C	D
16	CONVOCATORIA DEL PREMIO de Buenas Prácticas de Centros Asociados de la UNED	Consejo Social	Convocatoria de premio Solicitud de participación	
17	REVISIÓN y VALORACIÓN del cumplimiento de los criterios mínimos de idoneidad como buena práctica: idea relevante, aplicable, generalizable y relacionada con el logro de resultados positivos del Centro Asociado	Tribunal de Premio		
18	SELECCIÓN Y ENTREGA del premio a la mejor práctica de Centro Asociado	Consejo Social	Dossier de BP Tabla de valoración de BP Diploma del Premio de BP	
19				
20	<b>Título</b>	1. Dinamización y reconocimiento de Buenas Prácticas de Centros Asociados		
21	<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (19-06-2018)		
22	<b>Objeto</b>			
23	<b>Código</b>	3.2.4.		
24	<b>Objetivo</b>	Realizar una buena práctica al menos 4 años antes de pasar la certificación		
25	<b>Responsable</b>			
26	<b>Indicador</b>			

### 3.3 TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### 3.3.1 TECNOLOGÍA

##### SISTEMA DE ACCESO A RECURSOS TECNOLÓGICOS

1	<b>Tecnología</b>		
2	<b>Objeto</b>	Disponer de la tecnología más avanzada, útil para estudiantes, tutores y PAS, con el fin de facilitar la digitalización de las actividades del Centro y su plena integración con la Sede Central de la UNED	3.3.1. ed. 1 24-10-2018 Responsable de Calidad
3	<b>Responsable:</b>	Coordinación de tecnología	
4	<b>Criterios</b>		
5		ACCIONES	RECURSOS
6			
7	PARQUE TECNOLÓGICO	Identificación de necesidades y adquisición tecnológica	<a href="#">Planificación de adquisición tecnológica</a>
8		Distribución de recursos tecnológicos por áreas y puestos de trabajo	
9		Mantenimiento del inventario del parque tecnológico	<a href="#">Inventario recursos tecnológicos (hardware)</a> <a href="#">Programas informáticos de UNED en uso (software)</a>
10		Establecer calendario de apertura de la sala de ordenadores, facilitando 10 ordenadores operativos de libre uso durante el horario de apertura del Centro	
11	MANTENIMIENTO DEL PARQUE TECNOLÓGICO	Diseño y aplicación de controles de seguridad externa e interna	<a href="#">Medidas de seguridad</a>
12		Mantenimiento y actualización periódica de software y hardware de tecnología	<a href="#">Registro mantenimiento tecnológico</a>
13		Gestión de incidencias TIC, de forma permanente durante el horario de impartición de tutorías	Calendario de presencia personal técnico
14	WEB	Actualización de la web con la información relevante para los estudiantes durante el periodo lectivo	<a href="#">web</a>
15			

Se tendrá en cuenta en este apartado el inventario de recursos tecnológicos (Hardware), así como los diferentes programas informáticos de la UNED en uso (Software). De la misma manera se recogerá el procedimiento que garantice la seguridad informática y se hará un registro de mantenimiento tecnológico y la planificación de la adquisición, distribución y reposición de recursos TIC.

## 4. RECURSOS MATERIALES

### 4.1 RECURSOS GENERALES

#### 4.1.1. COMPRAS

##### DIRECTRIZ DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

	acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
1	Solicitar compra por escrito o verbalmente al responsable que proceda	Solicitante		
2	Generar solicitud de compra si procede. Rellenar los campos adecuados y firmar por el solicitante	Responsable de la compra	Presupuesto / Documento de solicitud de compra	
3	Solicitar presupuesto externo. Si es un pedido no habitual y/o es de cierta cantidad, solicitar tres presupuestos para que decida Dirección, cumpliendo la normativa vigente	Responsable de la compra	Presupuesto externo	
4	En caso de contratación, abrir PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN de acuerdo a la legislación de aplicación	contabilidad	Expediente del contrato	
5	VALORACIÓN DE LA OFERTA MÁS VENTAJOSA y ACEPTACIÓN de la misma, si procede. Tener en cuenta los siguientes criterios : <i>economía, calidad, fiabilidad del producto / servicio, seguridad y medioambiente. Valorar, cuando proceda el retorno de la inversión.</i>	Dirección		
6	Aceptación de presupuesto externo definitivo, si procede. La autorización de compra requiere la firma de dirección de la solicitud de compra	Dirección	Documento de solicitud de compra	
7	La solicitud de compra autorizada y firmada por dirección se entrega en contabilidad	Responsable de la compra	Documento de solicitud de compra	
8	FORMALIZAR el CONTRATO O el PEDIDO al proveedor.	responsable de compras/responsable proceso	Pedido de suministro	
9	Encargar el pedido al proveedor aceptado	Responsable de la compra	Pedido de suministro	
10	RECIBIR EL SERVICIO Y/O PRODUCTO, albarán y factura. En los casos que proceda se realiza una comprobación de funcionamiento acorde con su garantía. Si la recepción no se corresponde con el pedido o presenta deterioro, comunicar al proveedor para su reposición	Responsable de la compra	Albarán, factura, garantía	
11	ORGANIZAR LA DISTRIBUCION del material y su acceso a los usuarios, así como sus condiciones de uso, seguridad y mantenimiento. Añadir al inventario, si procede.	Responsable de la compra	Inventario	
12	Procesar, contabilizar y ARCHIVAR INFORMACIÓN (pedidos, albaranes y facturas)	Responsable económico	Programa de contabilidad	
13	Revisar y dar ORDEN DE PAGO de las facturas aprobadas, según las prescripciones de pago establecidas en el presupuesto o contrato. Registrar estado de los pagos.	Responsable económico	Situación de pagos proveedores (contabilidad)	
14	Revisar el ESTADO DE LOS PAGOS mensualmente y actualizar si existe algún desfase	Responsable económico		
15				
16				
17	<b>Título</b>	4.1.1		
18	<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (12-11-2018)		
19	<b>Objeto</b>	Garantizar la adquisición de los materiales y equipos necesarios, controlando el presupuesto y agilizando la gestión de la facturación		
20	<b>Código</b>			
21	<b>Objetivo</b>			
22	<b>Responsable</b>			
23	<b>Indicador</b>			



## SISTEMA DE GESTIÓN DE FACTURAS (Tratamiento de las facturas y procedimiento contable)

	TRATAMIENTO DE FACTURAS RECIBIDAS	Ed.:1 Fecha: 29/10/2018 Autor: Responsable Calidad Responsable: Director/a / Tesorera
---	-----------------------------------	---

**Objeto:**

Tratamiento de las facturas para poder realizar el pago de las mismas y contabilizarlas correctamente.

Responsable del procedimiento: Responsable de contabilidad.

**Procedimiento:**

Todo el proceso se realiza con la copia original de la factura.

**Recepción:** Se comprueba la fecha del documento, que la factura figure a nombre del Centro, que los servicios o bienes se hayan recibido y que los precios o cálculos sean correctos.

Cada factura o albarán que se reciba en un departamento debe ser firmada por el encargado del pedido. Si se reciben 2 copias, una se guarda en el Centro y la otra se devuelve sellada y/o firmada al proveedor.

Se le pone el sello de "conforme director" y firma la Directora.

Se pasa por registro de entrada conforme al proceso "Registro de Entrada manual y digital" y se da al responsable de contabilidad.

Se guarda en la carpeta "facturas sin abonar" hasta realizar el pago. (VER PROCEDIMIENTO CONTABLE REGISTRO DE FACTURAS)

**Facturas domiciliadas:** A final de mes se accede a la banca online y se imprime un extracto del mes en curso. Se buscan las facturas archivadas, así como las que hay que acceder a la web del proveedor para descargarlas y las que envían por correo electrónico. Con el extracto y las facturas se realiza un punteo, subrayando en morado los pagos domiciliados.

**Observaciones en facturas domiciliadas:**

-A veces no coincide el valor de la factura con el del extracto, esto es debido a las comisiones que cargan las entidades financieras, estas diferencias se debe anotar en el margen derecho del extracto y a final de año debe cuadrarse como "Gastos financieros".

- En facturas de 1&1, se debe sacar el justificante de pago ya que envían las facturas cada 3 meses vencidos.

**Para contabilizar:** Se contabiliza la factura con fecha 1 del mes al que corresponda. Después se saca mandamiento, copia color amarillo, y orden de transferencia, copia en color rosa, una por cada centro de coste (4 en total), también, con fecha 1 del mes en curso.

Posteriormente en cada factura se indica en el programa contable su fecha efectiva de pago. Al guardar la documentación, se procederá a dar entrada de las mismas en el registro.

	PROCEDIMIENTO CONTABLE REGISTRO DE FACTURAS	Ed.:1 Fecha: 31/10/2018 Autor: Responsable Calidad Responsable: Director/a - Tesorera
---	--	---

**Objeto:**

Proceder al correcto registro en el programa de las facturas del Centro y su guarda y custodia.

Responsable del proceso: Responsable de contabilidad.

**Procedimiento:**

Acceder al programa "Gestión de presupuestos 2.0".

- Crear copiar de seguridad.
- Creación de la propuesta.
- Creación de la factura.
- Creación del mandamiento de pago.
- Imprimir mandamiento de pago.
- Pasar facturas a orden de transferencia.
- Crear orden de transferencia.
- Imprimir orden de transferencia.
- Generar fichero interbancario.
- Fecha efectiva de pago.
- Guarda y custodia.

**-Creación de la propuesta.**

En el programa Gestor, en la parte superior pulsar en el icono "Propuestas" y seguidamente en el lado derecho en "añadir". Y modificar los apartados seleccionados como se muestra en la imagen IA16, con la siguiente información:

-Motivo: un breve resumen de la factura (de qué es, fecha, etc).

-Fecha de realización: la del registro de entrada de la factura en cuestión o 1/mes si es domiciliada.

-Partida de gasto: Elegir de la lista desplegable la partida a la que irá consignada la factura (previamente, tiene que estar asignado el proveedor a esa partida).

-Importe: introducimos el importe total de la factura.

-Autoridad: Director de Centro.

-Aprobación: fecha del registro de entrada de la factura o si es domiciliada 1/mes.

"Aceptar". Y para finalizar "Cancelar".



Imagen 1A16, en la que se aparece una captura de pantalla, tras pulsar "Propuestas" y marcadas las acciones a seguir.

A continuación aparece listado de propuestas añadidas. La primera que aparece en la lista de la parte superior izquierda es la última introducida, por tanto la correspondiente a la que estamos introduciendo, el número generado en la propuesta hay que escribirlo en la factura en la parte superior. (ejemplo Pr\_xxxx/año).

**-Creación de la factura.**

En la parte superior pulsar en el icono "Facturas", y seguidamente en el lado derecho "Añadir". Y modificar los apartados seleccionados como se muestra en la imagen 2A16, con la siguiente información:

- Emisor: el proveedor (que debe estar dado de alta previamente).
- Fecha de factura: la de la factura en cuestión o 1/mes si es domiciliada.
- Propuesta: Si el paso previo se hizo correctamente, al desplegar las opciones deberá aparecer la propuesta generada en el paso anterior.
- Cantidad: el importe total de la factura.
- Descripción: aparece por defecto, se puede añadir un breve resumen.
- Cantidad: introducimos el importe total de la factura.

"Aceptar" y "Cancelar" para ver el listado.

La primera que aparece en la lista de la parte superior izquierda es la última introducida, por tanto la correspondiente a la que estamos introduciendo, el número generado hay que escribirlo en la factura en la parte superior. (ejemplo Fa xxxx/año).

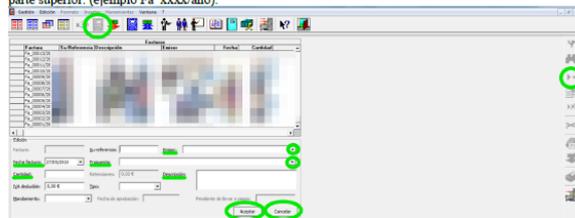


Imagen 2A16, muestra una captura de pantalla tras pulsar "Facturas" y marcadas las acciones a seguir.

Observaciones: si lleva retenciones (ejemplo pagos a ponentes). Hay que seleccionar la factura y en el lado derecho hay que pulsar en "Retenciones". Como muestra la imagen 3A16, e introducir la siguiente información.

- Base: sale por defecto.
  - Retención: introducir el importe.
- Clave: A subclave: 01 Tipo de relacion: 1 con relación 2 sin relación. Aceptar

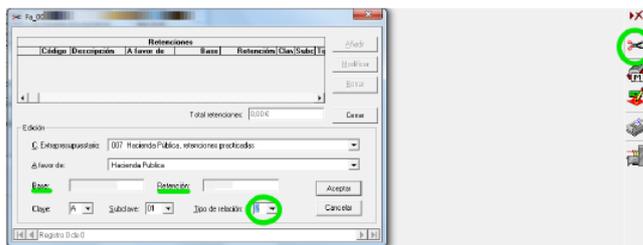


Imagen 3A16, muestra una captura de pantalla tras pulsar "Facturas" y posteriormente "Retenciones" marcadas las acciones a seguir.

**-Creación del mandamiento de pago.**

En la parte superior seleccionar "Facturas" y seguidamente en el lado derecho "Mandamientos". En la ventana siguiente seleccionamos "Añadir". Se abrirá otra ventana en la que hay que pulsar "Si" y posteriormente "Aceptar". Como muestra la Imagen 4A16

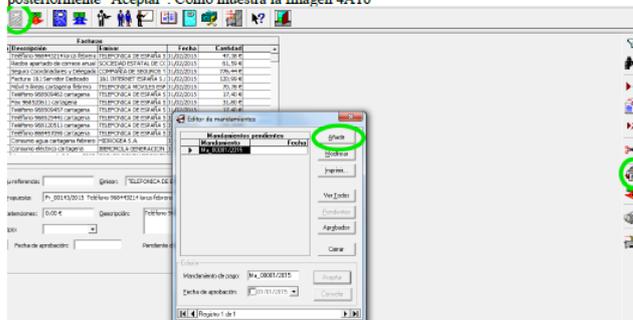


Imagen 4A16

**-Agrupar las facturas correspondientes a ese mandamiento.**

Para ello hay que pulsar 2 veces en la factura correspondiente, de la información que aparece en la parte inferior desplegamos "Mandamiento" y luego "Aceptar". Como muestra la Imagen 5A16.



Imagen 5A16

-Modificar el mandamiento. Para ello se debe haber pulsado previamente en la parte superior "Facturas", y posteriormente en el lado derecho "Mandamientos". Tal como se muestra señalado en la Imagen 6A16.

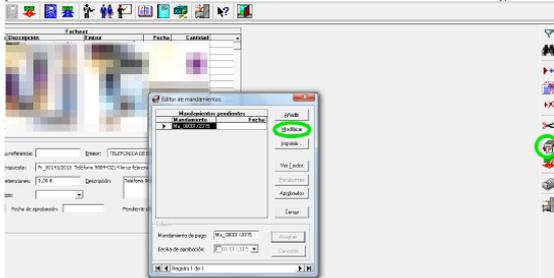


Imagen 6A16.

Tras seleccionarlo, y pulsar "Modificar". Se mostrará la siguiente Imagen 7A16, en la que muestra que hay que seleccionar el mandamiento concreto, posteriormente en el apartado "Fecha de aprobación" la fecha en que se presentará en la entidad financiera o fecha 1/mes si es domiciliada, y finalmente "Aceptar".

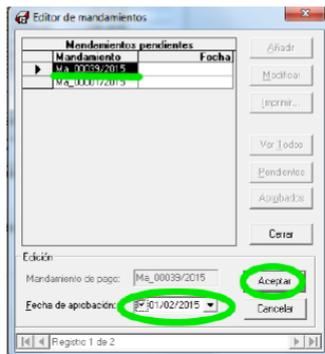


Imagen 7A16

En la siguiente ventana que se mostrará como aparece en la Imagen 8A16, pulsar "Si".

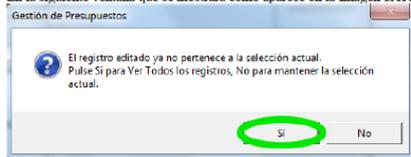


Imagen 8A16.

-Imprimir mandamiento de pago.

Tras pulsar en la parte superior "Facturas" y en el lado derecho "Mandamientos", se mostrará la siguiente Imagen 9A16, donde hay que pulsar "Imprimir".

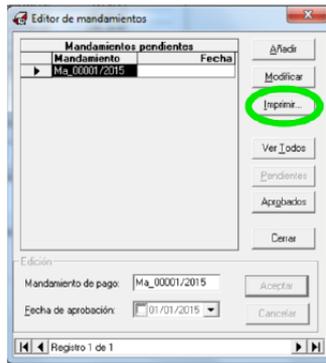


Imagen 9A16.

Posteriormente hay que seguir lo señalado en Imagen 10A16 e Imagen 11A16.

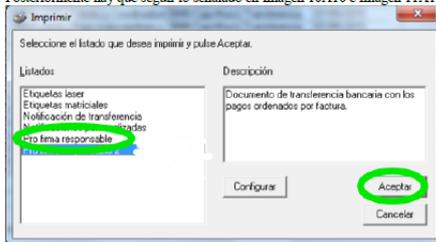


Imagen 10A16.

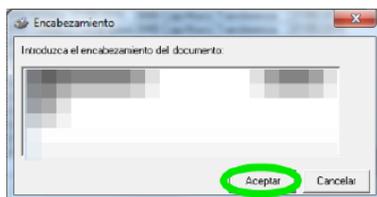


Imagen 11A16.

En el cuadro que muestra la Imagen 11A16, introducir Mandamiento de pago (Ma\_ xxx/AA) con fecha xx/xx/xxxx y descripción de lo que se va a pagar.

Se imprime una copia en folio de color amarillo.

-Pasar facturas a orden de transferencia.

Tras pulsar en la parte superior "Facturas", y en la lista en la que aparecen todas las transferencias seleccionar una concreta (en el margen izquierdo) y pinchando con el botón derecho del ratón, seleccionar "Llevar a pagos", como muestra la Imagen 12A16.

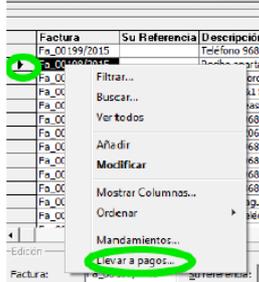


Imagen 12A16.

Y así con todas las correspondientes. (Para comprobar que se está haciendo de manera correcta, en la información de la factura en la parte inferior, en "Pendiente de llevar a pago" aparecerá la cantidad de 0 €.

-Crear orden de transferencia.

Tras seleccionar en la parte superior "Pagos" y en la parte derecha "Ordnes de transferencia" aparecerá Imagen 13A16, y pulsar "Añadir".

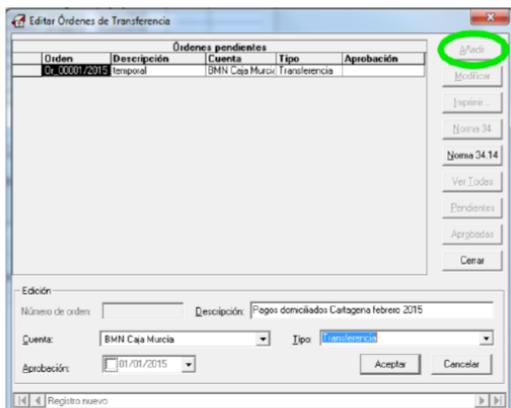


Imagen 13A16.

Observaciones: llevar cuidado con las retenciones. En las nóminas del PAS se hace automáticamente, pero en las demás opciones NO COGER hacienda pública, sino el emisor.

Para facilitar la búsqueda utilizamos la opción "Filtrar". Para ello nos situamos en "Otros", y en "Selección un criterio" en este caso concreto es "Mandamiento". "Aceptar". Como muestra Imagen 14A16.

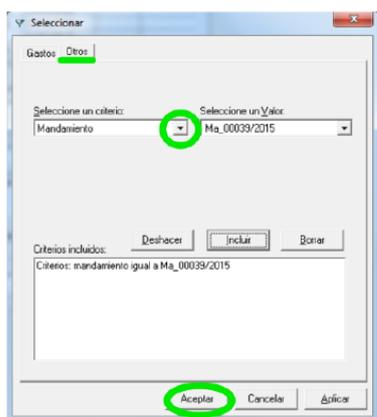
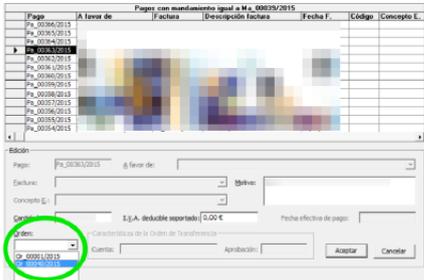
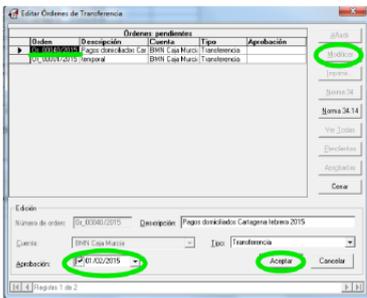


Imagen 14A16.

Después se mostrará la Imagen 15A16, hay que seleccionar en la lista en la que aparecen todas una concreta (en el margen izquierdo) y en "Orden", seleccionas la correspondiente. Este procedimiento se tiene que realizar con todas las órdenes de transferencia.



Posteriormente en la parte superior seleccionar el apartado "Pagos", en el lado derecho "Ordenes de transferencia" se mostrará la Imagen 16A16 donde hay que seleccionar la orden concreta y pulsar "Modificar". Hay que modificar el apartado seleccionado en Imagen 16A16 "Aprobación" con la fecha en que se presenta a la entidad financiera o lunes si es domiciliada. Y "Aceptar".

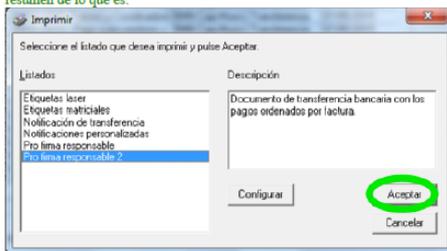


En la ventana siguiente "Si".

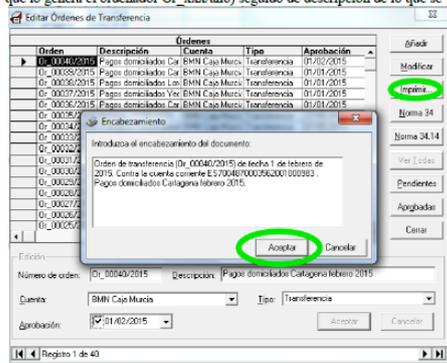
-Imprimir orden de transferencia.

En la parte superior seleccionar el apartado "Pagos", en el lado derecho "Ordenes de transferencia" e "Imprimir"

aparecerá una ventana como muestra la Imagen 18A16, donde hay que pulsar "Imprimir", no sin antes comprobar que en "Listados" este seleccionado Pro firma responsable 2 y en "Descripción" un breve resumen de lo que es.



A continuación se mostrará la Imagen 17A16, que es una imagen de la pantalla marcando los pasos seguidos. El "Encabezamiento" no modificar, viene establecido por defecto, (añadir sólo el número de orden que lo genera el ordenador Or\_ xxx/año) seguido de descripción de lo que se va a pagar. Y "Aceptar".



Y se imprime una copia en folio de color rosa.

**OBSERVACIONES PARA FACTURAS DOMICILIADAS:**

Se contabiliza la factura con fecha 1 del mes al que corresponda. Después se saca mandamiento, copia color amarillo, y orden de transferencia, copia en color rosa, una por cada centro de coste (4 en total), también, con fecha 1 del mes en curso.

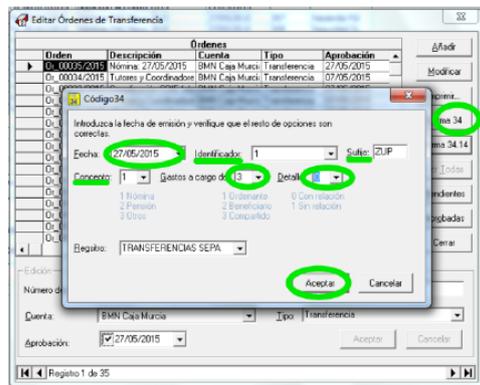
Posteriormente en cada factura se indica en el programa contable su fecha efectiva de pago. Al guardar la documentación, se procederá a dar entrada de las mismas en el registro.

**CREAR FICHERO INTERBANCARIO**

Si es factura sin domiciliar, en el procedimiento de "Crear orden de transferencia" en la Imagen 13A16, se pulsa "Norma 34.14" y se mostrará Imagen 19A16, donde hay que modificar los apartados señalados como se muestra describe:

- "Fecha": la de entrega en la entidad financiera.
- "Identificador" aparecen por defecto, y debe ser como se muestra
- "Sufrjo": modificar a 001
- "Concepto": elegir opción dependiendo de lo que se vaya a pagar
- "Gastos a cargo de": 3.
- "Detalle": 1.
- "Aceptar".

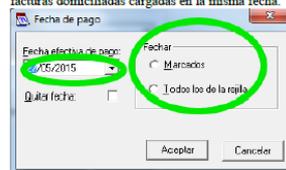
Se genera el fichero interbancario para hacer el pago de la orden de transferencia, bien a través de la banca online con firma mancomunada de Tesorera y Directora, o bien yendo físicamente con el fichero a la entidad bancaria para que realicen el pago desde allí.



**Imagen 19A16.**

-Fecha efectiva de pago:

Tras seleccionar en la parte superior "Pagos" y en el lado derecho "Calendario", aparecerá en pantalla lo que muestra la Imagen 20A16, hay que modificar "Fecha efectiva de pago" con la fecha exacta de cargo en la entidad financiera, tanto si es domiciliada o no. En "Fechar" puedes seleccionar "Marcados": si solamente se ha seleccionado una orden de transferencia, o "Todos los de la rejilla" en el tratamiento de facturas domiciliadas cargadas en la misma fecha. Y "Aceptar".



**Imagen 20A16.**

**Observaciones:**

Si la fecha es inferior al día 10 se pone MM/DD/AA y si es superior DD/MM/AA.

Para finalizar, en la orden de pago física (hoja rosa) se inserta con el fechador el día en que se realiza el pago.

**GUARDA Y CUSTODIA:**

Se digitaliza conjuntamente el mandamiento, la orden el justificante de pago y las facturas y se guarda copia en DIGITAL -> MANDAMIENTOS Y SUS FACTURAS -> AÑO

Se guarda copia del mandamiento por una parte y de la orden por otra en DIGITAL -> MANDAMIENTOS Y ORDENES -> AÑO

Una vez que ya nos hemos cerciorado del pago de las facturas, se guarda físicamente en el siguiente orden: Mandamiento -> orden -> justificante de pago -> facturas que pertenecen a ese mandamiento.

Habrà 3 archivadores para cada ejercicio:

- Archivador de mandamientos de pago (AÑO MANDAMIENTOS DE PAGO (MAE) X-XXX FACTURAS EMITIDAS MODIF PRESUP) donde estarán guardados los originales de los mandamientos de pago, los mandamientos extrapresupuestarios, las facturas emitidas por el Centro y si hay alguna modificación presupuestaria.

- Archivador de órdenes de pago (AÑO ÓRDENES DE TRANSFER. (ORE) X-XXX) donde estarán guardados originales de las órdenes de pago (en las nóminas llevará detrás los resúmenes de nómina y en el 111 llevará el original del documento sellado por el banco)

- Archivador de facturas (AÑO MANDAMIENTOS CON FACTURAS x-xxx MAES) donde se guardará una copia del mandamiento y detrás todas las facturas originales de ese mandamiento en fundas clasificadoras.

En este apartado también se lleva a cabo un listado aprobado de proveedores relevantes

#### 4.1.2 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

##### DIRECTRIZ

10	PRESENTAR LAS CUENTAS ANUALES, a la Junta Rectora, para su aprobación	Dirección	Acta de aprobación / Informe IGAE
11	ENVIAR AL VICERRECTORADO DE CENTROS ASOCIADOS, en el plazo y forma establecidos por la UNED, tras su aprobación por la Junta Rectora, (Vicegerencia de Centros Asociados)	Dirección	Cuentas anuales
12	PUBLICAR EN LA WEB DE TRANSPARENCIA la información económica relativa al presupuesto, cuentas anuales y decisiones del Patronato	Secretario/a	Web de transparencia
13			
14	<b>Título</b>	4.1.2	
15	<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (14-11-2018)	
16	<b>Objeto</b>	Elaboración, aprobación, ejecución y liquidación presupuestaria	
17	<b>Código</b>		
18	<b>Objetivo</b>	90 por ciento	
19	<b>Responsable</b>		
20	<b>Indicador</b>		

En este apartado también se recogen los presupuestos y las cuentas anuales.

#### 4.1.3 MANTENIMIENTO, EQUIPOS E INSTALACIONES

##### DIRECTRIZ

1	Centro Asociado UNED Cartagena			
2				
3				
4	<b>1. Mantenimiento (preventivo y correctivo)</b>			
5	<b>acciones</b>	<b>responsable</b>	<b>referencia a archivos</b>	
6	MANTENER INVENTARIO ACTUALIZADO de instalaciones y/o equipos	Por Departamento	Inventario del Centro	
7	Identificar y evaluar LEGISLACIÓN (internacional, nacional, autonómica y local) de aplicación a las instalaciones y equipos.	Servicios Múltiples		
8	realizar la PLANIFICACIÓN ANUAL de los mantenimientos preventivos, técnico - legales e inspecciones, identificando frecuencias y actividades	Servicios Múltiples		
9	REALIZAR Y REGISTRAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO realizado. Valorar la necesidad de mantenimiento correctivo.	Servicios Múltiples		
10	REALIZAR las reparaciones solicitadas y registrar el mantenimiento realizado	Servicios Múltiples		
11	REVISAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO. la Dirección valora la eficacia del plan de mantenimiento (preventivo y correctivo) y, si es necesario	Dirección		
12	REVISAR acciones de gestión de recursos naturales	Dirección		
13	REVISAR acciones de gestión de residuos	Dirección		
14				
15	<b>Título</b>	1. Mantenimiento (preventivo y correctivo)		
16	<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (04-04-2019)		
17	<b>Objeto</b>	Que los equipos e instalaciones estén en perfectas condiciones de uso, cumplan con la normativa vigente y sigan los criterios de		
18	<b>Código</b>	4.1.3		
19	<b>Objetivo</b>			
20	<b>Responsable</b>			
21	<b>Indicador</b>			
22				
23				

Se recoge también en este apartado el inventario de los principales equipos e instalaciones, así como el mantenimiento preventivo, las revisiones obligatorias y las acciones de gestión de recursos naturales y residuos.

## 4.2 RECURSOS ACADÉMICOS

### 4.2.1 BIBLIOTECA

#### DIRECTRIZ

	A	B	C	D
7	Determinar los FONDOS BIBLIOGRÁFICOS A ADQUIRIR, según los criterios de disponibilidad económica, contenido temático y previsión de uso (ej	Resp. Biblioteca	Plan de Biblioteca del Centro Asociado en la web	
8	Confirmar o SELECCIONAR LOS PROVEEDORES en función de su precio, calidad, rapidez y cumplimiento de compromisos	Dirección, Resp. Biblioteca	Oferta de proveedores	
9	Gestionar las COMPRAS de material	Resp. Biblioteca	Por correo electrónico	
10	Realizar CATALOGACIÓN Y UBICACIÓN de ejemplares para facilitar su acceso y localización (ej. materias-carreras-cursos) (ej. fondos de libre acce	Resp. Biblioteca	Sistema de catalogación	
11	COMUNICAR A USUARIOS la información relevante: Normas, servicios, actividades, recursos disponibles...	Resp. Biblioteca	Norma de uso y préstamos. Web de Centro y Sede Central	
12	Establecer los PRESTAMOS Y RESERVAS (bibliotecarios e interbibliotecarios) con diligencia	Resp. Biblioteca	Programa de biblioteca. Normas de préstamo.	
13	VIGILAR el cumplimiento de las normas de uso	Resp. Biblioteca		
14	Realizar INVENTARIO y valorar REPOSICIÓN de fondos perdidos y EXPURGO de ejemplares obsoletos	Resp. Biblioteca	Inventario fondo bibliográfico	
15	VALORAR EFICACIA del proceso y de los recursos, aprendiendo buenas prácticas, intercambiando experiencias profesionales (ej. encuentros de bil	Resp. Biblioteca	Plataformas y herramientas de comunicación	
16				
17	Título	4.2.1		
18	Edición y fecha	Ed 1 (17-06-2019)		
19	Objeto	Que los estudiantes, profesorado y personal investigador dispongan del material de estudio, recomendado p		
20	Código			
21	Objetivo			
22	Responsable			
23	Indicador			

#### SISTEMA DE CATALOGACIÓN

	<b>SISTEMA DE CATALOGACIÓN</b>	<b>Ed.:1</b> <b>Página 1 de 1</b> <b>Fecha:</b> <b>Autor: Responsable Calidad</b> <b>Responsable: Director/a</b>
--	--------------------------------	--

La biblioteca del Centro Asociado de Cartagena va registrando en el programa de gestión de biblioteca ALMA (sistema integrado de gestión bibliotecaria usado por todas las bibliotecas de la UNED incluidas en el mismo) los documentos adquiridos.

Para ello lo primero que necesitamos averiguar si el documento en cuestión se encuentra entre los fondos del catálogo. Para ello contrastamos tanto el título como la edición y el año, así como ISBN

Se pueden dar varios supuestos:

- El libro está ya incluido entre los fondos del catálogo : Si no tenemos ninguna copia en la biblioteca del Centro Asociado de la UNED de Cartagena, añadiremos una nueva signatura (que nos permitirá localizar el ejemplar) y una copia (que identificará a cada ejemplar concreto)
- El libro no se encuentra entre los fondos del catálogo: Si no se encuentra el documento en cuestión tendremos que incorporarlo a la base de datos. Para ello rellenaremos los campos identificativos de cada uno de los datos de descripción bibliográfica según Formato MARC. Tendremos también que incluir una nueva signatura para Cartagena y un ítem de copia.

Se recogerá también en este apartado todo lo relacionado con el inventario del fondo bibliográfico.

## 5. PERSONAS

### 5.1 INCORPORACIÓN Y ORGANIZACIÓN

#### 5.1.1 POLÍTICA DE PERSONAL

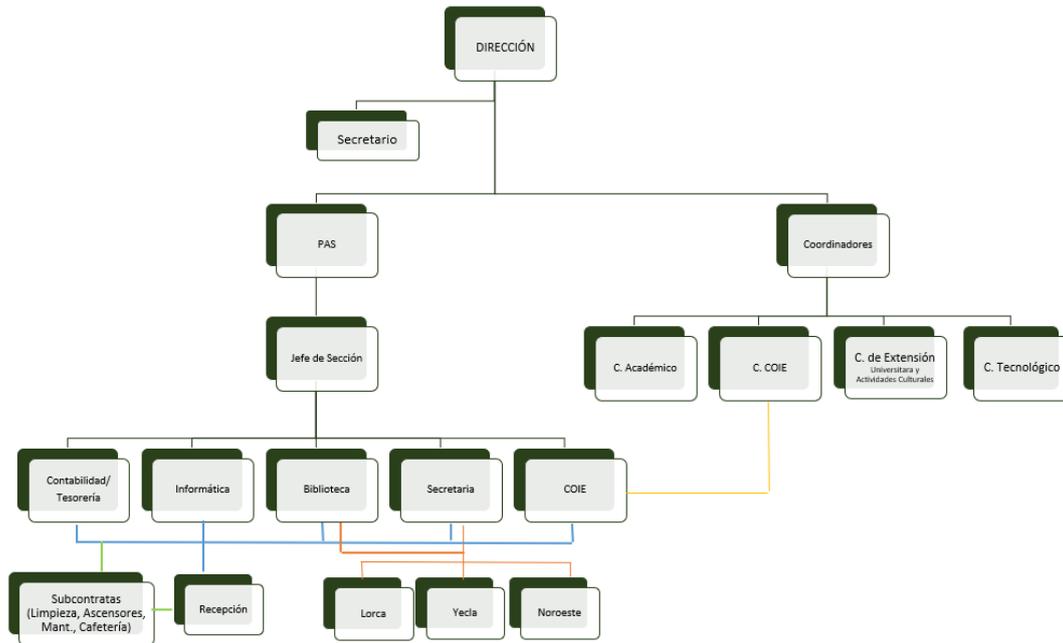
##### DIREZTRIZ

1	acciones	responsable	referecia a archivos	archivos
2	Definir <b>OBJETIVOS</b> de gestión documental. Activar el proceso de revisión de la documentación y registros.	Coordinador de calidad	Plan de Calidad	
3	Planificar <b>calendario</b> de edición y actualización	Coordinador de calidad		
4	Crear / revisar <b>estructura documental</b> del sistema mediante un manual de procesos, que recogerá toda la documentación: directrices, formatos, registros,...	oordinador de calidad		
5	<b>Validar formatos</b> documentales	Coordinador de calidad		
6	<b>Comprobar requisitos</b> de calidad y documentos disponibles	Responsable del Proceso	<a href="#">Manuales disponibles</a> , <a href="#">Normativas de Calidad</a> , <a href="#">Normativa UNED</a>	
7	Redactar o actualizar borrador de la <b>ficha-directriz</b> del proceso	Responsable del Proceso	Modelo o pautas de redacción	
8	Redactar <b>contenido de los documentos</b>	Responsable del Proceso		
9	<b>Aprobar</b> la nueva edición digital (VºBº o permiso de edición)	Dirección o persona en quien delegue		
10	<b>Editar</b> el nuevo documento para su uso en red. Identificar <b>edición y fecha de entrada en vigor</b> .	Equipo de Calidad / Responsable del Proceso	Directorio Documental vigente	
11	Disponer <b>acceso virtual</b> y retirar documentos obsoletos. Registrar alta y baja documental en el inventario documental.	Equipo de Calidad / Responsable del Proceso	Inventario documental	
12	Archivar los <b>documentos obsoletos</b> durante 3 años, teniendo en cuenta los requisitos normativos identificados	Equipo de calidad	Directorio documental obsoleto	
13	<b>Distribuir y comunicar disposición de uso</b> a los implicados en el proceso	Responsable del Proceso		
14	Aplicar el <b>uso</b> documental y realizar sugerencias de mejora	Resonsable del proceso / equipo proceso		
15	<b>Realizar correcciones</b> derivadas de las sugerencias	Responsable del Proceso		
16	<b>Actualizar</b> periódicamente la documentación con los responsables de procesos de SC.	Equipo de Calidad / Responsable del Proceso		
17	<b>Valorar resultados y eficacia</b> del sistema documental	Dirección o persona en quien delegue		
18				
19	<b>Título</b>	3.2.1. Gestión Documental		
20	<b>Edición y fecha</b>	Ed. 1 (Marzo 2018)		
21	<b>Objeto</b>			
22	<b>Código</b>			
23	<b>Objetivo</b>	Tener preparada el 80% de la documentación		
24	<b>Responsable</b>			
25	<b>Indicador</b>			

Se recogen también en este apartado los criterios de gestión de personas y el Reglamento ROFCA.

## 5.1.2 ORGANIZACIÓN DE TAREAS ORGANIGRAMA

 **ORGANIGRAMA DE PUESTOS DE TRABAJO** Página 1 de 1 Rev.: 1 – Fecha: 21/06/2018 Autor: Dirección



### 5.1.3 SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

#### SISTEMA DE PAGO DE PERSONAL (BECAS, NÓMINAS, SS, IRPF)

	<b>SISTEMA DE PAGO DEL PERSONAL</b>	Ed.:1 Página 1 de 1 Fecha 20/06/2018 Autor: Responsable Calidad Responsable: <a href="#">Director/a</a>
---	-------------------------------------	---

El Centro Asociado de la UNED de Cartagena, en todo cuanto corresponde al Sistema de Pago del Personal que opera en él, gestiona dicho procedimiento de modo diferenciado, en base a si hacemos alusión a:

#### **Profesores-tutores**

Las retribuciones a los Profesores Tutores del Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED de Cartagena se ajustan a la normativa vigente y a las directrices emanadas de la Sede Central, y sus características concretas se establecen en las Normas de Ejecución del Presupuesto, que son aprobadas por la Junta Rectora del Consorcio en cada ejercicio económico. Mensualmente, y mediante transferencias bancarias, se abonan las respectivas tutorías impartidas, teniendo en cuenta el sistema de registro de entrada y salida de cada uno de ellos, las ausencias protagonizadas, las recuperaciones de materias... recabando los datos desde la aplicación tecnológica desarrollada al respecto para tal fin.

#### **Personal de Administración y Servicios (PAS)**

Confeccionadas las respectivas nóminas por parte de la Asesoría y conforme a lo dispuesto en los contratos y en el Convenio de aplicación, se abonan con carácter mensual (en catorce pagas: doce ordinarias y dos extraordinarias), una vez descontados los seguros sociales y el respectivo porcentaje del IRPF.

#### **Seguridad Social y Hacienda Pública**

Se abonan cada mes, en concepto de Seguridad Social, tanto las cuotas de la empresa, como las retenciones efectuadas a los distintos trabajadores.

El pago realizado a Hacienda, en cambio, se lleva a cabo trimestralmente, en la determinada cuenta bancaria, con las retenciones debidamente contempladas al Personal del Centro.

5.1.4 ACOGIDA DEL PERSONAL  
DIRECTRIZ (PAS Y TUTORES)

1	acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
2	Conocer las CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO y contrato	Dirección / Secretario/a	Convenio, contrato y reglamento marco. Perfil del puesto	
3	Realizar la ENTREVISTA de vinculación INICIAL. Informar sobre la cultura de la organización: qué es la UNED, función de los CCAA, Misión y Valores, su rol y responsabilidades de trabajo	Dirección	Web	
4	Formalizar TRÁMITES DE INCORPORACIÓN. Solicitar la documentación necesaria para tramitar el expediente personal	Dirección	TUTOR: Aceptación de Plaza, declaración de compatibilidad, Nº de cuenta, Curriculum, fotocopia de títulos, fichas requeridas por Sede Central. PAS: Contrato, Nº S.Social, etc...	
5	Dar de ALTA EN ORGANISMOS OFICIALES. En Tutores, alta en AKADEMOS y enviar la documentación requerida por la Sección de profesores tutores de UNED. En PAS, alta en Seguridad social antes de su incorporación.	Secretario/a	AKADEMOS, Modelos de la Sección de PT. Modelo TA2 de alta en SS (también on line)	
6	Abir DOSSIER LABORAL y DE ACOGIDA. Incoar expediente personal y verificar en ficha de acogida las acciones que se van realizando	Secretario/a	Expediente de personal	
7	Realizar ENTREVISTA DE INCORPORACIÓN operativa. Explicar en qué va a consistir su trabajo (objetivos, funcionamiento, funciones, derechos, obligaciones, medidas de salud laboral,...). Entregar el Manual de Bienvenida.	Dirección / Secretario/a	Ver ejemplo avanzado del manual de acogida de tutores/as de Motril, en la sección "Publicaciones" de este proceso	
8	PRESENTACIÓN de personas e instalaciones. Asignación del mentor de referencia para solucionar sus dudas. En Tutores, el Coordinador/a de División; en PAS, el responsable del proceso.	Dirección / Secretario/a		
9	Entrega de MATERIAL DE TRABAJO, correo electrónico, alta en equipos informáticos y claves de acceso	Secretario/a	TUTOR: Guía de carrera, libros, Cuaderno de Tutor. PAS: Equipos	
10				
11	<b>Título</b>	1. Acogida de personas		
12	<b>Edición y fecha</b>	Ed.1 (08-03-2018)		
13	<b>Objeto</b>	Que las personas que se incorporan a la plantilla (tutores/as, P.A.S., ...) tengan una rápida y adecuada adaptación a su nuevo puesto de trabajo		
14	<b>Código</b>	DCPE		

15	<b>Indicador</b>			
16	<b>Responsable</b>			
17	<b>Objetivo</b>	la acogida de las personas a las que se le da el puesto	la acogida de las personas a las que se le da el puesto	

## 5.2 IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS

### 5.2.1 PARTICIPACIÓN

#### DIRECTRIZ DE PARTICIPACIÓN INTERNA

1	1. Participación interna del personal			
2	acciones	responsable	referencia a archivos	archivos
3	(E) Planificar e informar el CALENDARIO de REUNIONES INSTITUCIONALES internas del año (Órgano Rector, Consejo de Centro	Dirección	Calendario de reuniones institucionales internas	
4	(E) Planificar, cuando proceda, los PROCESOS ELECTORALES del PAS, tutores/as y Claustro	Secretario/a	Calendario electoral	
5	(E) Planificar, promover e informar la DINÁMICA DE EQUIPOS (proyectos, mejora, procesos, cursos de extensión, vigilancia de pru	Dirección	Registros de equipos de trabajo	
6	(E) Organizar calendarios de AUDITORÍAS, AUTOCOMPROBACIONES Y AUTOEVALUACIONES del sistema de gestión, si proce	Calidad	Programa de auditorías, Autoevaluaciones	
7	(E) Organizar el SISTEMA DE SUGERENCIAS internas: Recogida, análisis y respuesta	Secretario/a	Hoja de quejas y sugerencias. Hoja de reclamaciones	
8	(D) ORGANIZAR las actividades oficiales propias de los procesos electorales del Centro. Levantar acta, cuando proceda.	Secretario/a	Listas electorales, convocatoria, papeletas, resolución	
9	(D) Llevar a cabo las actividades propias de las AUDITORÍAS, AUTOCOMPROBACIONES Y AUTOEVALUACIONES que proceda	Calidad	Registros de auditoría y/o autoevaluaciones	
10	(D) RECOGER, ANALIZAR y RESPONDER a las sugerencias internas de mejora	Responsable de sugerencias	Hoja de queja/sugerencia. Registro de sugerencias	
11	(D) ENVIAR los CUESTIONARIOS DE OPINIÓN a las personas: Tutores y PAS (bienal).	Oficina del Tratamiento de la Inform	Cuestionario de opinión de las personas: PAS y Tutores.	
12	(D) PROMOVER LA CUMPLIMENTACIÓN de los cuestionarios de opinión por parte de las personas del Centro.	Secretario/a	Correo de promoción de cumplimentación de cuestionarios	
13	(D) PROCESAR Y PUBLICAR los resultados del cuestionario de opinión a los Centros	Oficina del Tratamiento de la Inform	Portal Estadístico en Web de UNED.	
14	(ER) ANALIZAR los resultados de los cuestionarios de opinión y establecer un PLAN DE MEJORA para cada colectivo	Dirección		
15	(ER) DIFUNDIR los resultados de cuestionarios de opinión y plan de mejora	Secretario/a		
16	(ER) REVISAR CUMPLIMIENTO y eficacia del Plan de Mejora de tutores y PAS	Secretario/a		
17				
18	Título	5.2.1		
19	Edición y fecha	Ed.1 (24-06-2019)		

20	Objeto	Fomentar el trabajo en equipo y la aportación de ideas con el fin de mejorar la calidad de los servicios (académicos y administrativos) y la satisfacción de las personas. opiniones) y que la aportación de nuevas ideas suponga un incremento de la carga de trabajo (indicador: Satisfacción con distribución de carga de trabajo)	
21	Código	DCPE	
22	Objetivo		60%
23	Responsable	Dirección	
24	Indicador		

## PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS (PAS Y TUTORES)



### PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS

#### PROFESORES TUTORES Y PAS

UNED CARTAGENA

CURSO 2020/2021

El Centro Asociado de Cartagena está inmerso en llevar a cabo una reestructuración de su planificación anual, para mejorar en la atención a las personas, la comunicación interna y dar así un mejor servicio a la comunidad universitaria.

Muchas tareas que comprometen a que se dé un buen servicio, se realizan en nuestro Centro de manera mecánica, ordinaria y ordenada, siguiendo siempre las directrices tanto de la Sede Académica como de la propia Dirección del Centro.

Lo que ocurre, es que en muchas ocasiones no queda constancia escrita de esas tareas, ni se recoge adecuadamente lo expuesto en reuniones internas informativas tanto a Tutores como a PAS, lo que hace que se nos plantee el hecho de realizar un plan de mejora que permita seguir una misma dinámica y poder recabar los datos de manera correcta. Este es el compromiso y nuestro reto que nos definirá para el Curso 2020/2021.

#### ¿CON QUÉ Y CON QUIENES DEBEMOS CONTAR PARA HACER UN PLAN DE MEJORA?

- Dejar constancia por escrito de las reuniones informativas al PAS
- Encuestas de satisfacción de alumnos, tutores y PAS
- Correos electrónicos con notas informativas tanto a PAS como a Tutores
- Planificación del calendario de reuniones durante el curso académico, tanto institucionales como internas
- Analizar las sugerencias internas de mejora

#### ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL CURSO 2020/2021 PARA PONER EN MARCHA EL PLAN DE MEJORA

- Realizar en septiembre el calendario de reuniones tanto institucionales (que se llevarán a cabo al menos dos al año en cuanto a Junta Rectora y Consejo de Centro) como internas, donde se establecerá la reunión informativa de inicio del curso académico con los tutores y las reuniones bimensuales con el personal del Centro. Estas últimas tendrán una doble función, por un lado se les informará a los trabajadores de las actuaciones que el Centro vaya a realizar (actividades, cursos, horarios extraordinarios, reparaciones de mantenimiento,...) y por otro se recogerán las sugerencias por parte de los trabajadores para mejora de sus funciones.
- Crear una comisión que se encargue de recabar los datos recogidos de encuestas y de las sugerencias.
- Elaborar una propia encuesta de satisfacción y sugerencias para el PAS (que se les aportará en el mes de junio) y para los Tutores, que se les aportará al finalizar el semestre. Este tipo de encuestas nos ayudará a profundizar más y conocer las debilidades y fortalezas con las que contamos.
- Promover la cumplimentación de los cuestionarios de opinión de la Sede Central, donde hasta la fecha tenemos un mínimo porcentaje tanto de alumnos, PAS y

tutores que rellenen las encuestas, por lo que los resultados no son nada orientativos. La comisión se encargará de comunicar vía email la importancia de su cumplimentación.

- Recoger y analizar las sugerencias recibidas, tanto en los cuestionarios como en las reuniones informativas al PAS, por si hay que tenerlas en cuenta si se tiene que realizar alguna acción y por si se tienen que elevar a aprobación en las Juntas Rectoras. Esta recogida y análisis se realizará por parte de la Comisión que se reunirá al finalizar cada semestre.
- Revisar el cumplimiento y eficacia de las acciones realizadas a final del curso académico por si hay que realizar alguna modificación para que se cumpla adecuadamente lo establecido en el plan de mejora.

## 5.3 DESARROLLO PROFESIONAL

### 5.3.1 FORMACIÓN

#### DIRECTRIZ FORMACIÓN INTERNA

1	1. Formación interna					
2	acciones	responsable	referencia a archivos	archivos		
3	Determinar OBJETIVOS del Plan de formación anual a nivel Estratégico del Centro y de recicla Dirección		Cuadro de Mando del Centro. Plan de Gestión anual Planes de mejora			
4	CONOCER PERFILES de nuevas competencias	Dirección	Perfiles de puestos de trabajo			
5	IDENTIFICAR NECESIDADES de formación para cumplir los objetivos del Centro (Plan de G Dirección y Representante del PAS					
6	Establecer el CRONOGRAMA de formación anual Aprobación de Dirección, señalando los ter Representante del PAS					
7	FORMALIZAR LAS SOLICITUDES DE FORMACIÓN, en los casos que implique coste o reorg Representante del PAS					
8	ORGANIZAR LA ACCIÓN FORMATIVA. Fecha, lugar, recursos, formador, pagos, etc...	Representante del PAS				
9	PREPARAR LOS MEDIOS necesarios para su impartición: Instalaciones, tecnología, material	Responsable del área.				
10	COORDINAR DIRECTAMENTE la acción formativa: Atender a formador y alumnado	Responsable del área.				
11	REGISTRAR ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN inmediata	Responsable del PAS.				
12	CERRAR LA ACCIÓN formativa: Pagos, Certificados, mensajes, etc...	Responsable de Contabilidad				
13	ANALIZAR LA EFICACIA de las acciones formativas: aplicación e influencia en resultados, sat Representante del PAS					
14	REVISAR cumplimiento y eficacia del plan de formación (mínimo establecido para el plan, rec Representante del PAS		Encuesta de satisfacción			
15						
16	Título	5.3.1				
17	Edición y fecha	Ed 1 (25-06-2019)				
18	Objeto	Que las personas tengan acceso a los conocimientos y habilidades necesarias para: conseguir sus objetivos de trabajo; mejorar su desempeño profesional; y aportar nuev				
	Código	DCPE				
	Objetivo		80%			
	Responsable					
	Indicador					