



DIRECTRIZ ESTRATEGIA LANZAROTE

acciones	responsable	referencia a archivos
Definir y hacer accesible a personas y clientes la MISIÓN y los VALORES del Centro	Dirección	
Definir la VISION de futuro del Centro Asociado, estableciendo los retos estratégicos para los próximos años, que le aporten un mayor valor en su entorno universitario y social.	Dirección	Visión
Definir la POLITICA DE CALIDAD del Centro Asociado. Aprobación en Patronato. Difusión en Órganos institucionales.	Dirección	
Acordar el SISTEMA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN de las variables relevantes para la Estrategia (tipo de información, soportes, responsables y foros de análisis)		
Identificar las NECESIDADES Y EXPECTATIVAS expresadas por los clientes y otros grupos de interés.	Dirección	
Identificar los RESULTADOS INTERNOS (capacidad y rendimiento) del periodo anterior y actual	Dirección	Cuadro de Mando Integral
Definir los principales EJES, LINEAS y OBJETIVOS ESTRATEGICOS alineados con la Misión, Visión y Valores del Centro	Dirección	
Establecer OBJETIVOS e indicadores estratégicos en un horizonte temporal mínimo de tres años.	Dirección	Plan Estratégico plurianual
Decidir ACTUACIONES ESTRATÉGICAS prioritarias en el tiempo anteriormente seleccionado. Comprobar su viabilidad presupuestaria y su alineación con los principios de Responsabilidad Social Universitaria del Centro.	Dirección	Presupuesto
Valorar las ALIANZAS y RECURSOS especiales para llevar a cabo la Estrategia	Dirección	
HACER PARTÍCIPE A LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS del planteamiento estratégico para incluir sus principales necesidades y expectativas		
INTEGRAR APORTACIONES FINALES de todos los grupos de interés y EDITAR DOCUMENTO FINAL PÚBLICO DE LA ESTRATEGIA		
Realizar la COMUNICACION FINAL de la Estrategia a los principales grupos de interés.	Dirección	Plan de comunicación estratégica
Transmitir e integrar los principales objetivos y actuaciones estratégicas a los planes que proceda	Dirección	Plan de Gestión anual del Centro
Impulsar la revisión de las estrategias específicas de las áreas de desarrollo estratégico del Centro	Dirección	Mapas estratégicos específicos.
Definir y realizar SEGUIMIENTO y revisiones periódicas de la Estrategia (mínimo semestral).	Dirección	
VALORAR la eficacia y eficiencia del proceso de construcción de la Estrategia, teniendo en cuenta buenas prácticas externas.	Dirección	
Título	Definir Estrategia	
Edición y fecha	V2. DIC. 2016	
Objetivo		
Responsable	Comité deCalidad	
Indicador		



DIRECTRIZ GESTIÓN DEL LIDERAZGO

acciones	responsable	referencia a archivos
IDENTIFICAR los líderes directivos formales e informales	Dirección	
Establecer ESTÁNDARES Y VALORACIÓN de eficacia para los líderes formales (directivos y responsables de proyectos estratégicos)	Dirección	
ACORDAR OBJETIVOS individuales y/o colectivos de eficacia de liderazgo, en entrevista individual	Dirección	
ACORDAR ACCIONES individuales y/o colectivas de desarrollo de competencias de líderes FORMALES, en entrevista individual	Dirección	
DESPLEGAR acciones COLECTIVAS	Dirección	
Facilitar o realizar acciones de APOYO para el desarrollo individual de líderes formales	Dirección	
VALORACIÓN periódica del cumplimiento de acciones y resultados	Dirección	
REVISIÓN individual de eficacia de liderazgo formal, con retroalimentación positiva (reconocimiento) y correctiva	Dirección	
APRENDIZAJE de experiencias externas de liderazgo	Dirección	
Valoración y AJUSTES de la eficacia del sistema de gestión del liderazgo	Dirección	
Título	Gestión de liderazgo	
Edición y fecha	Ed.2 DIC de 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ PLAN ANUAL DE GESTIÓN

acciones	responsable	referencia a archivos
Realizar memoria anual de gestión del Centro Asociado	Secretario	Memoria anual de actividades
Actualizar las NECESIDADES Y EXPECTATIVAS expresadas por los grupos de interés y los RESULTADOS INTERNOS del periodo anterior	Dirección	Guía de análisis estratégico
Definir OBJETIVOS anuales y asignar plazos, responsables y seguimiento.	Dirección	Cuadro de indicadores de Dirección
PLANIFICAR acciones, recursos, fechas y responsables. Si hay cambios importantes realizar un plan especial.	Dirección	
PRESENTAR el Plan anual al ORGANO RECTOR para su revisión y aprobación	Dirección	
Establecer el CALENDARIO DE COMUNICACIÓN al personal y los principales mensajes institucionales	Dirección	
COMPARTIR el Plan anual a los responsables de procesos implicados	Dirección	
PRESENTAR el Plan anual AL PERSONAL	Dirección	
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 semestralmente, la evolución conjunta de todos los resultados	Dirección	
Realizar AJUSTES en el Plan anual y comunicarlos a las personas implicadas	Dirección	
Valorar lo APRENDIDO de otras experiencias externas de referencia	Dirección	
Valorar la EFICACIA del proceso de planificación y establecer mejoras, si procede	Dirección	
Título	Plan Anual de Gestion	
Edición y fecha	Ed.2. DIC. 2016	
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		

DIRECTRIZ GESTIÓN DE ALIANZAS

acciones	responsable	referecia a archivos	archivos
Analizar las necesidades de apoyo externo para alcanzar los objetivos	Dirección	Estrategia, Plan de Gestión	
Estudiar entidades externas que pueden aportar valor y cumplan los criterios de idoneidad establecidos. Si es una alianza estratégica necesita estudio especial.	Responsable de proyecto		
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	ej. Contrato programa	
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	Plan y soportes de trabajo	
Realizar las actividades establecidas	Responsable de proyecto		
Analizar la satisfacción y expectativa futura de los aliados y colaboradores	Responsable de proyecto		
Valorar la eficacia de la alianza o colaboración para el logro de los objetivos. Compartir con Dirección.	Responsable de proyecto		
Aprender de otros sistemas de alianza o colaboración y proponer mejoras	Responsable de proyecto		
Título	Gestión de Alianzas y Colaboraciones		
Edición y fecha	Ed.2 DIC 2016		
Objeto			
Código			
Objetivo			
Responsable	Comité de Calidad		
Indicador			

DIRECTRIZ CAMPAÑA DE DIFUSIÓN

acciones	responsable	referencia a archivos
DISEÑAR CRONOGRAMA / PLAN DE DIFUSIÓN EXTERNA: especialmente durante el periodo de matrícula. Concretar objetivos, acciones y fechas de difusión. Definir presupuesto.	Resp. Comunicación Externa	Plan Difusión Matrícula /Plan de difusión externa
ASIGNAR TAREAS de difusión: Asignar a los responsables de procesos las acciones a realizar y entrega la información actualizada.	Secretario/a	
REDACTAR TEXTO ACTUALIZADO: Revisar los textos de difusión del periodo anterior y redactar los del próximo curso (ej. carteles, folletos, prensa, web, carta de servicios,..). Editar con contenidos actuales.	Administración Académica	Soportes de difusión (varios)
Mantener los estándares de IDENTIDAD CORPORATIVA de la UNED en la documentación oficial del Centro Asociado	Resp. Comunicación Externa	
DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDITADO: Actualizar el Plan de distribución y organizar su ejecución (Centro, instituciones, cartas, correo, web, redes sociales,...)	Resp. comunicación Externa	
ENVÍO A MEDIOS: Remitir a los medios señalados en el Plan de Difusión. Comprobar su correcta publicación. Guardar copia en archivo de prensa (cuñas de prensa, radio, televisión, revistas,..)	Resp. comunicación Externa	Dossier de Prensa
PRESENTACIONES DIRECTAS: Envío de oferta de presentación pública a las entidades seleccionadas de la zona. Valorar y realizar presentación (Radio, televisión, reuniones, entrevistas,...)	Resp. Comunicación Externa	PWP de presentación
Cuidar el PROTOCOLO de la UNED en los actos académicos con participación oficial de miembros de la comunidad universitaria	Resp. Comunicación Externa	
VALORAR EFICACIA de la difusión: Comprobar impacto mediante sondeo simple. Ver prácticas externas.	Resp. Comunicación Externa	
MEJORAS ESPECÍFICAS de impacto selectivo.	Dirección	
Título	Campaña de difusión	
Edición y fecha	Ed.2 DIC. 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	

DIRECTRIZ ORGANIZAR REUNIONES

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		
Aprobar Acta en la siguiente reunión	Participantes de la reunión		
Comunicar decisiones.	Dirección		
Seguimiento de acuerdos.	Secretario		
Título	Organizar reuniones institucionales		
Edición y fecha	Ed.3 DIC. de 2016		
Objeto	Mantener contacto con entidades institucionales vinculadas al centro para generar acuerdos, cumplirlos y realizar un seguimiento de los mismos.		
Código			
Objetivo			
Responsable	Secretaría		
Indicador			



DIRECTRIZ PLAN DE MEJORA DE ESTUDIANTES

acciones	responsable	referecia a archivos
Organizar CALENDARIO de realización de cuestionarios a estudiantes (teniendo en cuenta los plazos de la Sede Central)	Coord. académico	Calendario de encuestas
Acordar PLAN de DIFUSION de cada cuestionario	coord. académico	Recomendaciones de OTI
COMUNICAR A LAS PERSONAS implicadas las fechas de recogida de opinión de los estudiantes (PAS, profesorado, delegación de estudiantes,..)	Coord. académico	Cuestionarios de opinión
Preparar EQUIPOS, MATERIALES y TECNOLOGÍA necesarios para la recogida de opiniones	Administración Académica	
INFORMAR A LOS ESTUDIANTES de la actividad y motivo de la recogida de sus opiniones (correo electrónico, web, tablón de anuncios)	Administración Académica	
PROCESAMIENTO y acceso a resultados procesados	Oficina Tratamiento de Información (Sede Central)	
ANALIZAR RESULTADOS obtenidos	Coord. Académico	
COMPLETAR EL ANÁLISIS con otras fuentes de opinión de los estudiantes (Quejas / sugerencias, entrevistas, reuniones, etc...)	Coord. Académico	AQS, actas
ACORDAR LAS ACCIONES DE MEJORA que es conveniente realizar, con el equipo directivo	Dirección	Plan de mejora de estudiantes
PUBLICAR los resultados y las propuestas de mejora en los foros que proceda (Patronato, Consejo de Gestión, Claustro, etc...)	Dirección	
REALIZAR las mejoras acordadas. Se pueden consultar las buenas prácticas de otros centros.	Responsables de procesos	
REVISAR periódicamente el cumplimiento de las acciones de mejora y sus resultados. Apoyar si es necesario.	Coord. Académico	
INFORMAR a los grupos implicados sobre las mejoras y logros conseguidos (reuniones, memoria, tablón,...). Reconocer, si procede.	Dirección / Coord. Académico	
Título	Plan de mejora de estudiantes (cuestionario tramitado desde Sede Central)	
Edición y fecha	Ed. DIC 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

acciones	responsable	referencia a archivos
Establecer los OBJETIVOS anuales de extensión (ej. nº actividades, tipos de actividades, rentabilidad, matriculados, meses con actividad, frecuencia de difusión, plazos de difusión, etc...)	Equipo Directivo	Cuadro de Mando. Plan de Gestión. Plan de Extensión
MOTIVAR a Coordinadores/as, tutores/as y profesionales de prestigio para que realicen propuestas de cursos y actividades. Recoger información inicial.	Equipo Directivo	
CONTACTAR con instituciones, empresas y organizaciones sociales para pulsar sus necesidades de formación y desarrollo cultural	Equipo Directivo	
Recepción y VALORACIÓN DE SOLICITUDES y propuestas. Identificarlas en áreas temáticas. Analizar y responder en el plazo acordado (ej. entre una semana y un mes).	Equipo Directivo	Criterios de valoración de actividades. Criterios de valoración de ponentes
Confirmar posibilidades en CALENDARIO permanente de programación general	Equipo Directivo	WebEx
CONFIGURAR LA ACTIVIDAD (tipología, formato, estructura, ponentes, honorarios y fecha). Enviar ficha de ponentes.	Equipo Directivo	WebEx
Desarrollo de acciones y registro WebEx de ACCIONES "ANTES DE APROBAR" (Información gral., Colaboraciones, ponencias, programa, coste, matriculación, compras, validación y estado)	Equipo Directivo	
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.	Equipo Directivo	
CONTACTO PERMANENTE con Director/a y ponentes del curso. Recepción de ficha de ponentes	Equipo Directivo	
Atender las NECESIDADES DE PONENTES (alojamiento, desplazamiento, manutención, materiales del curso, infraestructura técnica, etc...)	Equipo Directivo	
COMPROBACIÓN PREVIA de todos los factores que intervienen en la actividad (ponentes, infraestructura técnica, recursos materiales, personal y protocolo, si lo hubiere)	Equipo Directivo	
RECEPCIÓN DE PONENTES (localización, acogida, ubicación, conocimiento del Centro: espacios y personas e información general)	Equipo Directivo	
RECEPCIÓN DE ASISTENTES (información general, control de firmas, entrega de materiales)	Equipo Directivo	
ASISTENCIA Y ATENCIÓN personal y técnica a ponentes y asis.	Equipo Directivo	
PRESENTACIÓN de la actividad y de los ponentes a los asistentes	Equipo Directivo	
Solicitar opinión de asistentes con CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN (habitualmente en la última sesión). EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS según criterios de asistencia o superación de pruebas).	Equipo Directivo	
DESPEDIDA DE PONENTES (Supervisar vuelta a lugar de origen)	Equipo Directivo	
Desarrollo y registro WebEx de ACCIONES "ANTES DE TERMINAR" (Control de asistencias, diplomas, facturación y certificados de ponentes). Entregar justificación económica en plazo y forma acordados.	Equipo Directivo	
Desarrollo y registro WebEx de ACCIONES "DESPUES DE TERMINAR" (Valoraciones y cierre final)	Equipo Directivo	
APRENDER buenas prácticas y mejorar el Plan de Extensión	Equipo Directivo	
Valoración periódica de RESULTADOS (cumplimiento de actividades, de criterios y resultados, satisfacción) y ajuste de programación	Equipo Directivo	
Título	Extensión Universitaria	
Edición y fecha	Ed.1. Dic 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable		
Indicador		



DIRECTRIZ GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

acciones	responsable	referencia a archivos
Definición de OBJETIVOS a conseguir	Responsable Calidad Centro Asociado	
PROMOCIÓN de la edición de buenas prácticas de los CENTROS ASOCIADOS con resultados relevantes (indicadores, certificaciones, premios, etc...)	Cátedra de Calidad	
Formación y orientación en los CRITERIOS DE REDACCIÓN de la Buena Práctica (Modelo REDER)	Cátedra de Calidad	
REDACCIÓN y ENVIO de la Buena Práctica al Comité de Calidad	Responsable Calidad Centro Asociado	
REVISIÓN y VALIDACIÓN, con criterios de publicación, de la buena práctica enviada	Comité de Calidad	
Acuerdo de CONDICIONES DE PUBLICACIÓN entre el centro Asociado y el Comité de Calidad	Comité de Calidad	Buenas prácticas compartidas de Centros Asociados: qBenchmarking
PUBLICACIÓN de la buena práctica en la base de datos de Buenas Prácticas qBenchmarking	Responsable Calidad Centro Asociado	
CERTIFICACIÓN de la buena práctica	Comité de Calidad	
Emisión de DIPLOMA por publicación en qBenchmarking	Cátedra de Calidad	Diploma de publicación
Envío de CARTA DE AGRADECIMIENTO por su participación, en el plazo máximo de 30 días, desde su idoneidad	Vicerrectorado de Calidad de la Sede Central	Carta de agradecimiento
Definición del PLAN DE DIFUSIÓN y BASES del premio	Responsable de Calidad Sede Central	
SELECCIÓN Y ENTREGA del premio a la mejor práctica de Centro Asociado	Consejo Social	
CONVOCATORIA DEL PREMIO de Buenas Prácticas de Centros Asociados de la UNED	Consejo Social	Convocatoria de premio Solicitud de participación
Si se desea, PARTICIPACIÓN en el premio de buenas prácticas	Responsable Calidad Centro Asociado	Archivo de Buenas Prácticas enviadas
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	
PLAN DE DIFUSIÓN del premio de buenas prácticas	Oficina de Calidad	
Título	Dinamización y reconocimiento de Buenas Prácticas de Centros Asociados	
Edición y fecha	Ed.1 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		

DIRECTRIZ AUTOEVALUACIÓN ESTRATÉGICA

acciones	responsable	referencia a archivos
ACORDAR LOS RESULTADOS estratégicos y/o operativos a alcanzar en el proceso, con el Equipo Directivo, Fijar OBJETIVOS MEDIBLES y definir indicadores de seguimiento	Equipo Directivo/responsable del proceso	Plan de gestión
VALORAR ESTADO OPERATIVO DEL PROCESO: resultados anteriores, acciones realizadas, recursos disponibles, capacidad y disponibilidad de las personas, opinión de los clientes y cambios en el entorno	Responsable del Proceso	
PLANIFICAR los plazos, acciones, recursos y personas necesarias para lograr los resultados. Definir DIRECTRIZ si procede, alineada con el Manual Virtual de Gestión	Responsable del proceso	Manual virtual de gestión
PREPARAR LA DOCUMENTACIÓN y registros necesarios para el control de las actividades	Responsable del proceso	Registros específicos
COMUNICAR a las personas implicadas los objetivos y acciones a realizar	Responsable del proceso	
INCORPORAR A LA AGENDA habitual de trabajo las acciones establecidas	Responsable del proceso	
DINAMIZAR Y FORMAR a las personas, si es necesario	Responsable del proceso	
Llevar a cabo las ACCIONES, interactuando con proveedores y agentes externos, si procede	Responsable del proceso	
CONTROLAR periódicamente la realización de las actividades realizadas	Responsable del proceso	
PREPARAR LA INFORMACIÓN actualizada del plan de acción para el Equipo Directivo. Recoger datos.	Responsable del proceso	Memoria del Centro
EVALUAR EL PLAN DE ACCIÓN completo, al menos cada seis meses y ajustarlo, si procede. Revisar objetivos	Equipo directivo	
Identificar ACCIONES DE MEJORA internas	Equipo del proceso	
APRENDER de otras prácticas externas y proponer mejoras	Responsable del proceso	
ACTUALIZAR el sistema de trabajo, directrices e indicadores del proceso, si procede	Responsable del proceso	Directriz del proceso
PROPONER RECONOCIMIENTO a las personas o equipos que han realizado acciones de especial relevancia	Responsable del proceso	
Título	Gestión REDER de cualquier proceso	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Objeto		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	



DIRECTRIZ REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN POR EL EQUIPO DIRECTIVO

acciones	responsable	referencia a archivos
CONVOCAR A LAS PERSONAS que van a realizar la revisión del funcionamiento del Sistema de Calidad en la Gestión (anualmente)	Dirección	
Recopilar DOCUMENTOS Y DATOS requeridos por la Dirección. Por ejemplo, según se vaya a revisar el Sistema básico de Garantía de Calidad o el Sistema más avanzado de Gestión	Coord. Calidad	Guía del SGICG de Centros Asociados. Autocomprobación
Determinar los ASPECTOS PENDIENTES de aplicar en base a la existencia y uso adecuado de los soportes de la Guía	Coord. Calidad	
Anotar las ACCIONES DE MEJORA en el registro de autocomprobación	Coord. Calidad	
ASIGNAR LAS ACCIONES de mejora a los responsables de procesos correspondientes	Coord. Calidad	
REALIZAR LAS MEJORAS contando con las personas implicadas en el proceso	Resp. de Procesos	
SUPERVISAR Y APOYAR la realización de mejoras	Coord. Calidad	
REGISTRAR y archivar la documentación de las mejoras realizadas	Coord. Calidad	Registro de mejoras
Valorar y VALIDAR las mejoras realizadas. Proponer ideas.	Dirección	
COMUNICAR las mejoras en los Órganos y foros apropiados del Centro	Dirección	
DINAMIZAR la aplicación de las mejoras	Coord. Calidad	
APLICAR las mejoras en los procesos correspondientes	Resp. de Procesos	
VERIFICAR la integración de las mejoras en la actividad habitual	Coord. Calidad	
Título	Revisión del Sistema de Calidad en la Gestión por el Equipo Directivo	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Objeto		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ ACCIONES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CENTROS ASOCIADOS

acciones	responsable	referencia a archivos
IDENTIFICAR FICHEROS del Centro que contienen datos de carácter personal: nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono, datos de salud, etc...	Secretario/a	Lista de ficheros
PREPARAR DECLARACIÓN DE FICHEROS. Identificar los 8 puntos obligatorios para declarar, de cada fichero, y darles el contenido que corresponda. Ver art. 54.1 del RD 1720/2007 de 21 de diciembre.	Secretario/a	
ENVIAR declaración de ficheros a la AEPD, para que informe si está conforme con la legislación vigente. Modificar, si es necesario, en el sentido del informe de la AEPD.	Secretario/a	Inscripción de ficheros AEPD
Preparar ESCRITO DE RESOLUCIÓN del Órgano que corresponda (Patronato, Fundación,..)	Secretario/a	Resolución para publicar en boletín
PUBLICAR EN BOLETÍN OFICIAL la declaración de ficheros (al ser públicos es obligatorio publicarlos en boletín oficial)	Secretario/a	Publicación en boletín
INSCRIBIR FICHEROS EN LA AEPD. Entrando en su página web y seguir el formulario electrónico NOTA.	Secretario/a	Web de AEP
NOTIFICAR a la AEPD la inscripción de los ficheros	Secretario/a	
Recoger y TRATAR LOS DATOS adecuadamente. Tener en cuenta los artículos del título II de la LOPD: Principios de calidad, actualizar datos, no recoger datos excesivos...., informar, pedir consentimiento, seguridad de datos,..)	Secretario/a	
REDACTAR CLAÚSULA INFORMATIVA, teniendo en cuenta el artículo 5 de la LOPD. Hay referencias en la web UNED (ver archivo).	Secretario/a	http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,24430800.93_24430801&dad=portal&schema=PORTAL
PONER CLAÚSULA INFORMATIVA en todos los impresos en los que se recaben datos personales	Secretario/a	
Confecionar el DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE CADA FICHERO e implantar las medidas de seguridad, según el RD 1720/2007	Responsable de cada fichero	Documento de seguridad de cada fichero
Garantizar la protección de datos en los CONTRATOS CON TERCEROS	Secretario/a	
Título	Acciones para la protección de datos en centros asociados	
Edición y fecha	Ed.1 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	

acciones	responsable	referencia a archivos
Definir OBJETIVOS de gestión documental. Activar el proceso de revisión de la documentación y registros.	coordinador de calidad	Plan de Calidad
Planificar calendario de edición y actualización	coordinador de calidad	
Crear / revisar estructura documental del sistema mediante un manual de procesos, que recogerá toda la documentación: directrices, formatos, registros,...	coordinador de calidad	
Comprobar requisitos de calidad y documentos disponibles	Responsable del Proceso	Manuales disponibles Normativas de Calidad
Redactar o actualizar borrador de la ficha-directriz del proceso	Responsable del Proceso	Modelo o pautas de redacción
Redactar contenido de los documentos asociados y su identificación e idoneidad. Como mínimo se identificará el título y el autor del documento. Es una buena práctica el utilizar códigos de identificación de los documentos y registros (MC: mapas, sistemas; PC: planes; DC: directrices; IC: instrucciones, RC: registros).	Responsable del Proceso	
Editar el nuevo documento para su uso en red. Identificar edición y fecha de entrada en vigor.	Coordinador de Calidad / Responsable del Proceso	Directorio Documental vigente
Disponer acceso virtual y retirar documentos obsoletos. Registrar alta y baja documental en el inventario documental.	Coordinador de Calidad / Responsable del Proceso	Inventario documental
Archivar los documentos obsoletos durante 3 años, teniendo en cuenta los requisitos normativos identificados	coordinador de calidad	Directorio documental obsoleto
Distribuir y comunicar disposición de uso a los implicados en el proceso	Responsable del Proceso	
Aplicar el uso documental y realizar sugerencias de mejora	Responsable del proceso / equipo proceso	
Realizar correcciones derivadas de las sugerencias	Responsable del Proceso	
Actualizar periódicamente la documentación con los responsables de procesos de SC. Incluyendo publicaciones de interés (Manual 4 años, Procesos 2a., Planes 1a.) o cuando existan cambios significativos en la organización	Coordinador de Calidad / Responsable del Proceso	
Valorar resultados y eficacia del sistema documental	Dirección o persona en quien delegue	
Título	Gestión Documental	
Edición y fecha	Ed. Dic 2016	
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

acciones	responsable	referencia a archivos
DECIDIR AMBITO DE APLICACIÓN de la Carta de Servicios: Unidad que la desarrollará, servicios incluidos, recursos y personas implicadas	Dirección	
Establecer OBJETIVOS GENERALES vinculados a la Carta de Servicios (ej. Difusión, plazos, mejora de servicios etc..)	Dirección	
Constituir el EQUIPO DE TRABAJO multidisciplinar y Coordinador/a de la C.S. R	Dirección	
FORMACIÓN del equipo de trabajo	Coordinador/a de C.S.	
Identificar SERVICIOS OFRECIDOS: Determinar servicios y actividades incluidas en ellos, en términos que entiendan los clientes. Comprobar su relación con la Misión.	Coordinador/a de C.S.	
Identificar NORMATIVA aplicable a los servicios seleccionados	Coordinador/a de C.S.	
Identificar los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios/s respecto a los servicios	Coordinador/a de C.S.	
Seleccionar DIMENSIONES CLAVES DE CALIDAD que los usuarios más valoran en cada servicio.	Coordinador/a de C.S.	
Fijar ESTÁNDARES DE CALIDAD para cada servicio, relacionados con las dimensiones clave anteriores.	Coordinador/a de C.S.	
Fijar COMPROMISOS asumibles actualmente o a corto plazo por la Organización, teniendo en cuenta las prioridades de la Organización respecto a las dimensiones clave seleccionadas. Es importante que sean controlables por la Organización.	Coordinador/a de C.S.	
Verificar si se PUEDEN CUMPLIR, de forma permanente por la Organización. Si procede, realizar los ajustes o mejoras necesarios, en los procesos internos, para garantizar su cumplimiento. Cuantificar el nivel de cumplimiento actual.	Coordinador/a de C.S.	Directrices de procesos
Definir los INDICADORES DE MEDIDA de cada uno de los compromisos reales. Si no es medible no se puede asegurar su cumplimiento.	Coordinador/a de C.S.	
Establecer MEDIDAS DE SUBSANACIÓN si se incumplieran los compromisos.	Dirección	
Establecer el SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	Coordinador/a de Calidad	Proceso de Q/S/R
Establecer el SISTEMA DE PARTICIPACIÓN de los usuarios/as	Dirección	
Identificar INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: Titulaciones, solicitud de información, Plano de acceso, logos, imágenes, unidad responsable de la Carta,...)	Coordinador/a de C.S.	
REDACTAR LA CARTA DE SERVICIOS. Puede hacerse un folleto divulgativo a través de la herramienta qCarta de Servicios. Señalar la fecha de edición.	Coordinador/a de C.S.	qCarta de Servicios
APROBACIÓN de la Carta de servicios por el órgano rector.	Dirección	Acta de Órgano Rector
Realizar un PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO. Todas las personas deben conocer su contenido y la importancia del cumplimiento de los compromisos públicos, en especial los responsables de los procesos implicados.	Coordinador/a de C.S.	

DIRECTRIZ ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO de los compromisos y registros en los procesos y servicios correspondientes. Asegurar las actividades y medidas necesarias para poder cumplir los compromisos.	Responsables de procesos / servicios	Procesos / servicios afectados. Registros de indicadores
SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS públicos a través de sus indicadores. Si hay desviaciones positivas ¿Se podrían mejorar los compromisos publicados? Si hay desviaciones negativas, establecer medidas de corrección (recomendable semestral o anual)	Coordinador/a de C.S.	Requisitos de certificación de Cartas de Servicio
SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS con los servicios y Plan de mejora (recomendable anual).	Coordinador/a de Calidad	Encuesta de satisfacción y Plan de mejora de estudiantes
ACTUALIZACIÓN de la Carta de Servicios (recomendable anual o cada campaña de difusión de matrícula)	Coordinador/a de Calidad	
Título	Elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ PLAN ACADÉMICO DOCENTE

acciones	responsable	referencia a archivos
Realizar aquellos AJUSTES que sean necesarios en función de la matrícula, emisiones, espacios y necesidades del campus.	Coord. Académico. Participa profesorado	
REVISAR RESULTADO del PAD anterior y ajustes	Coord. Académico	
IDENTIFICAR expectativas de los grupos de interés y valorar estrategia del centro	Dirección Centro Asociado/ Coordinador/a académico/a	
ANÁLISIS 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	
Revisar el borrador y remisión de PROPUESTAS de cambio, en su caso	Dirección	
Estudiar las propuestas de cambio realizadas por el Director. Realizar los CAMBIOS que procedan en el borrador inicial, teniendo en cuenta preferentemente el interés del alumnado	Coord. Académico	
Elaborar el PAD DEFINITIVO y presentar a la Dirección del Centro Asociado	Coord. Académico	
Incorporar al PAD los CAMBIOS justificados y autorizados por la Dirección.	Coord. Académico	
Analizar y APROBAR el PAD, si procede	Dirección Centro Asociado	
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	
DIFUNDIR el contenido del PAD publicamente (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	
EVALUAR, como mínimo, una vez al cuatrimestre el desarrollo del PAD en función de los criterios, objetivos e indicadores establecidos	Dirección Centro Asociado	
Elaborar las propuestas de MEJORA del PAD. Remitir dichas mejoras a la Dirección del Centro para su análisis y aprobación, si procede. Elevar al Órgano Rector, si el carácter de dichas propuestas lo requiere	Coord. Académico. Participa profesorado	
Título	Plan Académico Docente (PAD)	
Edición y fecha	Ed.4 dic 2016	
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.	
Responsable	Coordinadora Académica	
Indicador		



DIRECTRIZ GESTIÓN PARQUE TECNOLÓGICO

acciones	responsable	referencia a archivos
Vigilancia de novedades TIC y propuestas de mejora	Coord. tecnológico	
Establecer los objetivos e indicadores de gestión de tecnología, en sintonía con la estrategia, objetivos y recursos del Centro Asociado	Coord. tecnológico	Plan tecnológico
Analizar el estado del parque tecnológico del Centro	Coord. tecnológico	
Proponer las nuevas necesidades TIC para lograr los objetivos relacionados con procesos de prestación de servicios y gestión interna.	Coord. tecnológico	Inventario tecnológico
Contrastar con técnicos y proveedores clave tecnológicos	Coord. tecnológico	Diseños TIC disponibles
Decidir inversión, adquisiciones y rotación de activos TIC	Dirección	
Gestionar la incorporación de nuevas tecnologías. Comprobación de estado.	Coord. tecnológico	
Ubicar e integrar las nuevas tecnologías en los puestos y procesos de trabajo. Información y formación, si procede.	Coord. tecnológico	Manuales TIC
Control de disponibilidad, funcionalidad y uso de recursos TIC en las actividades que proceda.	PAS mantenimiento TIC	
Gestión de mantenimiento TIC	PAS mantenimiento TIC	
Actualización del inventario TIC	PAS mantenimiento TIC	
Control actualización hardware y software	PAS mantenimiento TIC	
Control de incidencias con TIC	PAS mantenimiento TIC	
Título	Gestión del parque tecnológico	
Edición y fecha	Ed.2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		

acciones	responsable	referencia a archivos
SOLICITAR REQUISITOS DE ADQUISICIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO	Solicitante	
Valorar y APROBAR SOLICITUD INTERNA, si procede.	Secretario/Director	
En función de la normativa de contratación, establecer forma de adquisición: CONTRATACIÓN O SOLICITUD DE PRESUPUESTOS	Secretario/Director	
En caso de solicitud de presupuestos, Si es un pedido no habitual y/o es mayor de una cantidad, acordada por Dirección, SOLICITAR TRES PRESUPUESTOS para que decida Dirección, cumpliendo la normativa vigente. Tener en cuenta la lista de proveedores clave	Director	Presupuesto externo
En caso de contratación, abrir PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN de acuerdo a la legislación de aplicación	Director	
VALORACIÓN DE LA OFERTA MÁS VENTAJOSA y ACEPTACIÓN de la misma, si procede. Tener en cuenta los siguientes criterios : economía, calidad, fiabilidad del producto / servicio, seguridad y medioambiente.	Dirección	
FORMALIZAR el CONTRATO O el PEDIDO al proveedor.	Secretario	Pedido de suministro
REALIZACIÓN DEL SERVICIO O ENTREGA DEL PRODUCTO	Secretario	
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 subsanación.	Secretario	Albarán, Factura, Garantía
ORGANIZAR LA DISTRIBUCIÓN del material y su acceso a los usuarios, así como sus condiciones de uso, seguridad y mantenimiento. Añadir al inventario, si procede.	Responsable del proceso	Inventario
Realizar FORMACIÓN si procede	Responsable proceso	
Procesar y ARCHIVAR INFORMACIÓN (pedidos, albaranes y facturas)	Secretario	Base de datos de compras
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.	Secretario	Situación de pagos proveedores (contabilidad)
Revisar el ESTADO DE LOS PAGOS mensualmente y actualizar si existe algún desfase	Asesoría Contable	
Realizar una evaluación mutua con los PROVEEDORES CLAVE de eficacia y percepción del servicio y decidir acciones de mejora que beneficien a ambas partes	Director	
Título	Compras y contrataciones	
Edición y fecha	Ed.1 2016	
Objeto	Garantizar la adquisición de los materiales y equipos necesarios, controlando el presupuesto y agilizando la gestión de la facturación	
Código	DCSO	
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ GESTIÓN DE LOS PRESUPUESTOS

acciones	responsable	referencia a archivos
PREPARAR DOCUMENTOS PRESUPUESTARIOS y contables	Secretario	Cuentas anuales (1) de ejercicios anteriores. Plan de Gestión del ejercicio actual
ELABORAR EL PROYECTO DE PRESUPUESTO.	Secretario	Proyecto de presupuesto de ingresos y gastos
PRESENTAR EL PROYECTO DE PRESUPUESTO del ejercicio, en tiempo y forma, a la Junta Rectora, para su aprobación, junto con las normas de ejecución presupuestaria	Dirección	Acta con aprobación y orden de publicación
Efectuar las OPERACIONES DE INGRESOS Y GASTOS correspondientes, ajustándose a las normas anteriormente citadas	Dirección	De autorización y órdenes de pago
Llevar a cabo un adecuado CONTROL DE CAJA, si la hubiera. Así como control del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social	Secretario	
Realizar revisiones bimensuales de la ejecución presupuestaria. Y actualización, al menos anual, de los resultados de economía a través de un sistema de indicadores	Secretario	Documento de ejecución presupuestaria. Cuadro de indicadores de Economía
INFORMAR DE LOS ESTADOS de ejecución presupuestaria	Secretario	Informes generales
Proponer o EFECTUAR LAS MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS que sean precisas	Dirección	Documento de propuesta y aprobación
ELABORAR CUENTAS ANUALES (Balance, Cuenta de resultado económico patrimonial, Liquidación presupuestaria, Estado de cambios en el patrimonio neto, Estado de flujos de efectivo y Memoria)	Secretaría y Asesoría	Cuentas anuales
PRESENTAR LAS CUENTAS ANUALES, a la Junta Rectora, para su aprobación	Dirección	Acta de aprobación
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)	Secretario/a	Cuentas anuales
PUBLICAR EN LA WEB DE TRANSPARENCIA la información económica relativa al presupuesto, cuentas anuales y decisiones del Patronato	Secretario/a	Web de transparencia
PROPUESTAS DE ACTUALIZACIÓN y mejora	Secretario/a. Vicerrectorado	Informes
Título	Gestionar los presupuestos	
Edición y fecha	Ed.4 dic 2016	
Objeto	Elaboración, aprobación, ejecución y liquidación presupuestaria	
Código	DCSO	
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ DE MANTENIMIENTO

acciones	responsable	referencia a archivos
MANTENER INVENTARIO ACTUALIZADO de instalaciones y/o equipos y realizar FICHA DE EQUIPOS designados por la legislación o por la criticidad en el centro. Por ejemplo la caldera de calefacción o el ascensor. Hacer ficha de control con información de su recepción y libro de mantenimiento.	Secretario	
Identificar y evaluar LEGISLACIÓN (internacional, nacional, autonómica y local) de aplicación a las instalaciones y equipos.	Secretario	
realizar la PLANIFICACIÓN ANUAL de los mantenimientos preventivos, técnico - legales e inspecciones, identificando frecuencias y actividades a realizar. Definir fechas y tareas a realizar.	Secretario	
VALORAR SISTEMA DE MANTENIMIENTO (Interno o externo), teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la legislación y los medios que dispone el centro.	Secretario	Garantía.
REALIZAR Y REGISTRAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO realizado. Valorar la necesidad de mantenimiento correctivo.	Secretario	
En caso de solicitud de MANTENIMIENTO CORRECTIVO, valorar sistema en función de los requisitos de la legislación y los medios disponibles en el centro.	Secretario	
REALIZAR las reparaciones solicitadas y registrar el mantenimiento realizado	Secretario	
ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN de todos los documentos de mantenimiento ya sea el Secretario o, en su delegación, el responsable de Servicios Múltiples	Secretario	
REVISAR EL PLAN DE MANTENIMIENTO: Anualmente, el Secretario valora la eficacia del plan de mantenimiento (preventivo y correctivo) y, si es necesario, determina los ajustes oportunos	Secretario	
Título	Mantenimiento (preventivo y correctivo)	
Edición y fecha	Ed. Dic. 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	

DIRECTRIZ GESTIÓN DE BIBLIOTECAS

acciones	responsable	referencia a archivos
Establecer OBJETIVOS Y PRESUPUESTO de funcionamiento	Dirección	Plan de Biblioteca del Centro
Recoger INFORMACIÓN SOBRE LAS CARRERAS y sistema de impartición en el Centro Asociado. Identificar nuevos materiales	Resp. Biblioteca	Guías de cursos
Conocer las NECESIDADES DEL PROFESORADO	Resp. Biblioteca	Registro de solicitud de compras
Determinar los FONDOS BIBLIOGRÁFICOS A ADQUIRIR, según los criterios de disponibilidad económica, contenido temático y previsión de uso. Proponer a Dirección.	Resp. Biblioteca	Informe de inversión bibliográfica
Confirmar o SELECCIONAR LOS PROVEEDORES en función de su precio, calidad, rapidez y cumplimiento de compromisos	Resp. Biblioteca	Oferta de proveedores
Gestionar las COMPRAS de material	Secretario	
Realizar CATALOGACIÓN Y UBICACIÓN de ejemplares para facilitar su acceso y localización (ej. materias-carreras-cursos) (ej. fondos de libre acceso)	Resp. Biblioteca	Sistema de catalogación. Mapa de Biblioteca
COMUNICAR A USUARIOS la información relevante, a dos niveles: a) General: Normas, servicios y actividades. b) Recursos disponibles y su utilización.	Resp. Biblioteca	Norma de uso y préstamos. Web de Centro y Sede Central
Establecer los PRÉSTAMOS Y RESERVAS (bibliotecarios e interbibliotecarios) con diligencia y amabilidad	Resp. Biblioteca	Sistema SOD GTBIB. Normas de préstamo. Formularios de reserva
VIGILAR el cumplimiento de las normas de uso y estudio	Resp. Biblioteca	
REGISTRAR datos de actividad y resultados	Resp. Biblioteca	Formulario (ej. REBIUN)
Realizar INVENTARIO y valorar REPOSICIÓN de fondos perdidos y EXPURGO de ejemplares obsoletos	Resp. Biblioteca	
VALORAR EFICACIA del proceso y de los recursos, aprendiendo buenas prácticas, intercambiando experiencias profesionales (ej. encuentros de bibliotecarios de UNED) y proponiendo acciones de mejora	Resp. Biblioteca. Coordinación	Plataformas y herramientas de comunicación
Título	Gestión de la biblioteca del Centro Asociado	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	



DIRECTRIZ SELECCIÓN DE SUSTITUTOS

acciones	responsable	referencia a archivos
IDENTIFICAR NECESIDADES de puestos a cubrir, plazos de disposición y disponibilidad de recursos económicos. Aprobar por Órgano Rector del Centro.	Dirección	Plan de Organización Docente, Presupuesto
REDACTAR CONVOCATORIA PÚBLICA	Secretario/a	Convocatoria pública
DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA CONVOCATORIA: Se realiza en la prensa y en la web del centro	Secretario/a	Texto de prensa
RECOGER SOLICITUDES: Se pide una solicitud por plaza, la documentación y se coteja y se guarda una copia en el Centro. Se archivan por plazas convocadas.	Administración	Hoja de solicitud, Dossier Curricular
VALORACIÓN del Tribunal: Se utiliza un baremo del centro asociado y el acta de valoración.	Dirección	Baremo de valoración, Acta
PUBLICAR RESULTADO DE VALORACIÓN PROVISIONAL: Se publican, en un tablón público (papel y web), los puestos acordados en el acta de valoración. Los concursantes que deseen consultar el acta de valoración, lo realizarán en el Centro Asociado.	Secretario/a	Publicación provisional de valoración
ACEPTACIÓN PROVISIONAL DEL PUESTO DE TUTOR: Tomar contacto con la persona seleccionada y formalizar la aceptación o renuncia provisional de la plaza	Dirección	Aceptación provisional, Renuncia
RECOGIDA DE RECLAMACIONES	Administración	Reclamaciones de plazas
RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES: El tribunal estudia los motivos de cada reclamación y decide en consecuencia de forma argumentada.	Dirección	Informe de reclamaciones, Acta
PUBLICAR RESULTADO DE VALORACIÓN DEFINITIVA: Se publican, en un tablón público (papel y/o web), los puestos acordados en el acta de valoración.	Secretario/a	Publicación definitiva de valoración
ACEPTACIÓN DEFINITIVA DEL PUESTO DE TUTOR. Si renuncia, lo hace por escrito y se propone al siguiente de la lista.	Dirección	Aceptación definitiva
DOSSIER DE ALTA en el centro : Consta de fotocopia compulsada del título y Vitae, la ficha de alta y la declaración de compatibilidad (profesorado). No está de alta como tutor en la Sede Central hasta que no se convoque oficialmente la plaza por la Sede Central.	Secretario/a	Ficha de alta, declaración de compatibilidad
En caso de urgencia para cubrir un puesto de tutor por vacante/enfermedad/traslado o nuevas necesidades urgentes, se dará la oportunidad, en primer lugar, a tutores que ya desempeñan su labor en el centro, en caso de no cubrir la vacante se seguirá el procedimiento recogido en el sistema para la incorporación urgente de nuevos tutores	Académica	
Título	Selección de Encargados de Tutoría y PAS	
Edición y fecha	Ed. 2017	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	

acciones	responsable	referencia a archivos
Conocer las CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO y contrato	Dirección/ C. Académica	Convenio, contrato y reglamento marco. Perfil del puesto
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	C. Académica	Web
Formalizar TRÁMITES DE INCORPORACIÓN. Solicitar la documentación necesaria para tramitar el expediente personal	Secretaría	TUTOR: Aceptación de Plaza, declaración de compatibilidad, Nº de cuenta, Currículum, fotocopia de títulos, fichas requeridas por Sede Central. PAS: Contrato, Nº S.Social, etc..
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.	Dirección/ C. Académica	AKADEMOS, Modelos de la Sección de PT. Modelo TA2 de alta en SS (también on line)
Abrir DOSSIER LABORAL y DE ACOGIDA. Incoar expediente personal y verificar en ficha de acogida las acciones que se van realizando	Dirección/ C. Académica	Expediente de personal
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.	C. Académica	Ver ejemplo avanzado del manual de acogida de tutores/as de Motril, en la sección "Publicaciones" de este proceso
PRESENTACIÓN de personas e instalaciones.	Dirección/ C. Académica	
Entrega de MATERIAL DE TRABAJO, correo electrónico, alta en equipos informáticos y claves de acceso	Secretaría	TUTOR: Guía de carrera, libros, Cuaderno de Tutor. PAS: Equipos
VALORACIÓN del proceso de acogida por parte de la nueva persona. Anotar en registro de acogida.	Secretaría	
Título	Acogida de personas	
Edición y fecha	Ed.4 2016	
Objeto	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	
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ POLÍTICA DE PERSONAL

acciones	responsable	referencia a archivos
Diseñar la plantilla adecuada a las actividades del Centro	Dirección	Organigrama
Definir los procesos de gestión de personal	Dirección	Mapa de procesos
Establecer los valores comunes a todas las personas del Centro e integrarlos en los procesos de Personal.	Dirección	Misión y Valores
Establecer criterios de gestión de las personas	Dirección	RRI, ROFCA
Comunicar los criterios de gestión a los grupos de Interés implicados (patronatos, Consejo de Centro, Claustro)	Dirección	Acta
Definir objetivos de personal e indicadores de medición de resultados	Dirección	Plan de gestión
Aplicar los criterios en las decisiones organizativas	Secretario/a	
Valorar la eficacia de los criterios de gestión de personal	Dirección	
Conocer buenas prácticas externas	Secretario/a y coordinadores	qbenchmarking
Actualizar, si procede, criterios de gestión de personal	Dirección	
Analizar las características de los puestos de trabajo	Dirección	Fichas de puestos
Título	Política de personal	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		

acciones	responsable	referencia a archivos
Determinar la POLÍTICA en materia de salud laboral	Dirección	Política de salud y seguridad
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: Actividad, número y características de los centros de trabajo, número de trabajadores y sus características con relevancia en la prevención de riesgos	Secretario/a	Información previa
Definir MODALIDAD PREVENTIVA. Opciones: Propio, ajeno, trabajadores designados o empresario	Dirección	Contrato, Acta de designación, Acta de asunción por el empresario
Constituir ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN (Comité de Salud y Seguridad)	Dirección	Acta de constitución, Reglamento
ELEGIR PROCEDIMIENTOS a realizar, relacionados con la PRL. Algunos de los más importantes se citan a continuación	Secretario/a	
Desarrollar PLAN DE PREVENCIÓN	Secretario	plan de prevención
Determinar OBJETIVOS en materia de salud laboral	Dirección	
Realizar la EVALUACIÓN DE RIESGOS laborales (inicial y periódica): Seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada	Secretario/a	Evaluación de riesgos
Desarrollar PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA. ASIGNAR RECURSOS humanos, materiales y económicos para llevar a cabo la actividad preventiva	Secretario/a	
FORMAR E INFORMAR al personal sobre los riesgos específicos de su puesto de trabajo	Secretario/a y responsables de procesos	Documentos informativos (ej. Manual Acogida), Certificados de formación
Desarrollar un Plan de VIGILANCIA DE LA SALUD	Secretario/a	Aptitud médica de trabajadores
Diseñar e implantar MEDIDAS DE EMERGENCIA del edificio	Secretario/a	Protocolos de emergencia
Gestión de EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPI)	Secretario/a	Registro de entrega y control de estado de EPI
Investigar los daños producidos a la salud de los trabajadores (ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES)	Secretario/a	Informes de investigación
IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS preventivas (responsable, plazo de ejecución y coste económico) y las acciones correctoras.	Secretario/a y responsables de procesos	Plan de PRL
VERIFICAR periódicamente el cumplimiento del Plan y registrar las acciones implantadas	Secretario/a	
ACTUALIZACIÓN periódica del sistema de gestión de la PRL	Secretario/a	Registro de cambios
Título	Plan de prevención de riesgos laborales (PRL) Enfoque mixto	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Objeto	Promover la seguridad y la salud de los trabajadores/as mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo	
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ PLAN DE COMUNICACIÓN

acciones	responsable	referencia a archivos
Análisis de necesidades de comunicación.	Equipo Directivo	
Definición del plan de comunicación interna y aprobación por la Dirección	Equipo Directivo	
Traslado a los diferentes procesos de las tareas de comunicación interna	Equipo Directivo	
Acciones Comunicativas	Equipo Directivo	
Seguimiento de las acciones y evaluación de la eficacia de la comunicación interna	Equipo Directivo	
Identificación de mejoras	Equipo Directivo	
Título	Plan de comunicación interna	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		



DIRECTRIZ PARTICIPACIÓN INTERNA

acciones	responsable	referencia a archivos
Definir los CRITERIOS DE PARTICIPACIÓN de las personas, con Dirección	Dirección	
Establecer OBJETIVOS anuales de participación, validados por Dirección	Secretario/a	Plan de Personal
Planificar e informar el CALENDARIO de REUNIONES INSTITUCIONALES internas del año (Órgano Rector, Consejo de Centro, Claustro,...)	Dirección	Calendario de reuniones institucionales internas
Planificar, cuando proceda, los PROCESOS ELECTORALES del PAS, tutores/as y Claustro	Secretario/a	Calendario electoral
Planificar, promover e informar la DINÁMICA DE EQUIPOS operativos de trabajo por áreas (proyectos, mejora, procesos, cursos de extensión, vigilancia de pruebas presenciales, revisión de asignaturas, representación de personal, mentoring, etc, ...)	Dirección	Registros de equipos de trabajo
Organizar calendarios de AUDITORÍAS Y AUTOEVALUACIONES del sistema de gestión, si procede	Calidad	Programa de auditorías, Autoevaluaciones
Organizar el SISTEMA DE SUGERENCIAS internas: Recogida, análisis y respuesta	Secretario/a	Hoja de quejas y sugerencias. Hoja de reclamaciones
Convocar, COORDINAR e informar de las reuniones institucionales y comisiones institucionales especiales (disciplinaria, docente). Levantar actas, cuando proceda.	Secretario/a	
ORGANIZAR las actividades oficiales propias de los procesos electorales del Centro. Levantar acta, cuando proceda.	Secretario/a	Listas electorales, convocatoria, papeletas, resolución
DINAMIZAR los equipos operativos de trabajo a través de los líderes. Registrar innovaciones y mejoras relevantes	Dirección	Registro de innovaciones y mejoras
Llevar a cabo las actividades propias de las AUDITORÍAS Y AUTOEVALUACIONES que procedan.	Calidad	Registros de auditoría y/o autoevaluaciones
RECOGER, ANALIZAR y RESPONDER a las sugerencias internas de mejora	Dirección	Hoja de queja/sugerencia. Registro de sugerencias
ENVIAR los CUESTIONARIOS DE OPINIÓN a las personas: Tutores y PAS (bienal). Procesar y difundir los resultados a los Centros .	Oficina del Tratamiento de la Información UNED/ Secretaría y C. Académica	Cuestionario de opinión de las personas: PAS y Tutores.
ANALIZAR los resultados de los cuestionarios de opinión y establecer un PLAN DE MEJORA para cada colectivo	Dirección	
REVISAR CUMPLIMIENTO y eficacia del Plan de Mejora de tutores y PAS	Secretaría/ C. Académica	
Conocer y APRENDER sistemas eficaces de participación en otros centros y aplicar las mejores prácticas	Secretaría/ C. Académica	
Título	Participación interna del personal	
Edición y fecha	Ed. 2017	
Objeto		
Código		
Objetivo		
Responsable	Comité de Calidad	
Indicador		

acciones	responsable	referecia a archivos	archivos
Establecer OBJETIVOS DEL PROCESO de evaluación del desempeño	Dirección		
IDENTIFICAR PROCESOS y cómo están organizadas las personas (responsable, puestos base,...)	Dirección	Tabla de procesos y propietarios. Organigrama	
Identificar los OBJETIVOS ESTRATÉGICOS del Centro para el siguiente año	Dirección	Cuadro de Mando de Dirección	
Aplicar esos OBJETIVOS A LOS PROCESOS y, en cada uno de ellos, a las distintas personas. Podrían surgir aquí otros subobjetivos	Dirección	Plan de Gestión	
Asignar 2 ó 3 COMPETENCIAS a cada puesto (relacionadas con los objetivos del Centro). Aplicar el sentido común. Asociarlas a formación y desarrollo profesional	Evaluador/a	Fichas de puestos	
PLANIFICAR LAS ENTREVISTAS y revisiones anuales.	Evaluador/a		
CITAR a la persona evaluada con tiempo y explicándole el objeto de la entrevista	Evaluador/a		
PREPARAR AMBIENTE adecuado para el desarrollo de la entrevista	Evaluador/a		
PREPARAR REGISTRO de evaluación del desempeño de cada persona	Evaluador/a		
Realizar la ENTREVISTA DE OBJETIVOS personales del desempeño. Clarificar objetivos, acciones y revisión. Acordar ajustes de competencias (es importante que cada persona lo haga suyo)	Evaluador/a		
Recopilación posterior de DATOS acerca de las competencias demostradas	Evaluador/a		
Realizar ENTREVISTA DE EVALUACIÓN del desempeño. Iniciarla recordando el objeto de la entrevista	Evaluador/a		
DETERMINAR EL VALOR alcanzado en cada objetivo acordado (teniendo en cuenta las circunstancias influyentes)	Evaluador/a		

Valorar si las COMPETENCIAS influyen en el cumplimiento de objetivos	Evaluador/a		
APORTAR INFORMACIÓN concreta sobre el rendimiento, no sobre las características personales. Escuchar y preguntar	Evaluador/a		
Realizar OBSERVACIÓN IN SITU, si procede	Evaluador/a		
Trazar MEDIDAS CORRECTORAS, en los casos que sea necesario	Evaluador/a		
DAR INFORMACIÓN sobre los resultados de la evaluación y FELICITAR por el logro de objetivos	Evaluador/a		
Plantear NUEVOS OBJETIVOS, acciones y revisión para el periodo siguiente. ¿Que es importante mejorar?	Evaluador/a		
REGISTRAR el contenido abordado	Evaluador/a		
PROPONER RECONOCIMIENTOS, en los casos de alto rendimiento	Evaluador/a		
INFORMAR A DIRECCIÓN de los resultados del proceso	Evaluador/a		
APRENDER buenas prácticas de expertos	Evaluador/a		
VALORAR la eficacia del proceso de E.D.	Dirección		
Título	Evaluación del desempeño del P.A.S.		
Edición y fecha	Ed. 2016		
Objeto			
Código			
Objetivo			
Responsable	Comité de Calidad		
Indicador			

acciones	responsable	referencia a archivos
CONOCER PERFILES de nuevas competencias	Equipo Directivo	Perfiles de puestos de trabajo
IDENTIFICAR NECESIDADES de formación para cumplir los objetivos del Centro (Plan de Gestión del Centro, Planes de actividades de áreas, evaluaciones de desempeño, rotación de puestos, ...)	Equipo Directivo	
Recoger y VALORAR OTRAS PROPUESTAS personales de formación por parte de los equipos. Aprobación de Dirección.	Equipo Directivo	
Determinar OBJETIVOS del Plan de formación anual a nivel Estratégico del Centro y de reciclaje de los profesionales de cada Área (suma de los distintos planes de Áreas del Centro)	Equipo Directivo	Cuadro de Mando del Centro. Plan de Gestión anual.
Establecer el CRONOGRAMA de formación anual Aprobación de Dirección, señalando los temas, participantes, coste y plazo. El modelo de aprendizaje puede ser de formación externa o interna, aprendizaje compartido en equipos o autoaprendizaje.	Equipo Directivo	
FORMALIZAR LAS SOLICITUDES DE FORMACIÓN, en los casos que implique coste o reorganización de actividades del Centro	Equipo Directivo	
ORGANIZAR LA ACCIÓN FORMATIVA: Fecha, lugar, recursos, formador, pagos, etc...	Equipo Directivo	ej. plataforma formativa Web Ext
PROMOVER LA ASISTENCIA de personas: Información, distribución, etc...	Equipo Directivo	Convocatoria de curso
PREPARAR LOS MEDIOS necesarios para su impartición: Instalaciones, tecnología, materiales, etc...	Equipo Directivo	
REGISTRAR ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN inmediata	Equipo Directivo	Registro de asistencia
CERRAR LA ACCIÓN formativa: Pagos, Certificados, mensajes, etc...	Equipo Directivo	
PROPONER APLICACIÓN de la formación en el propio Centro, si procede	Equipo Directivo	
ANALIZAR LA EFICACIA de las acciones formativas: aplicación e influencia en resultados	Equipo Directivo	
INTERCAMBIAR EXPERIENCIAS con otras entidades y aplicar mejoras	Equipo Directivo	
REALIZAR INFORMES internos y/o externos: Memoria, presentaciones, etc...		Memoria del Centro (publicaciones)
Título	Formación interna	
Edición y fecha	Ed. 2016	
Objeto		
Objetivo		
Responsable	Comité de calidad	
Indicador		