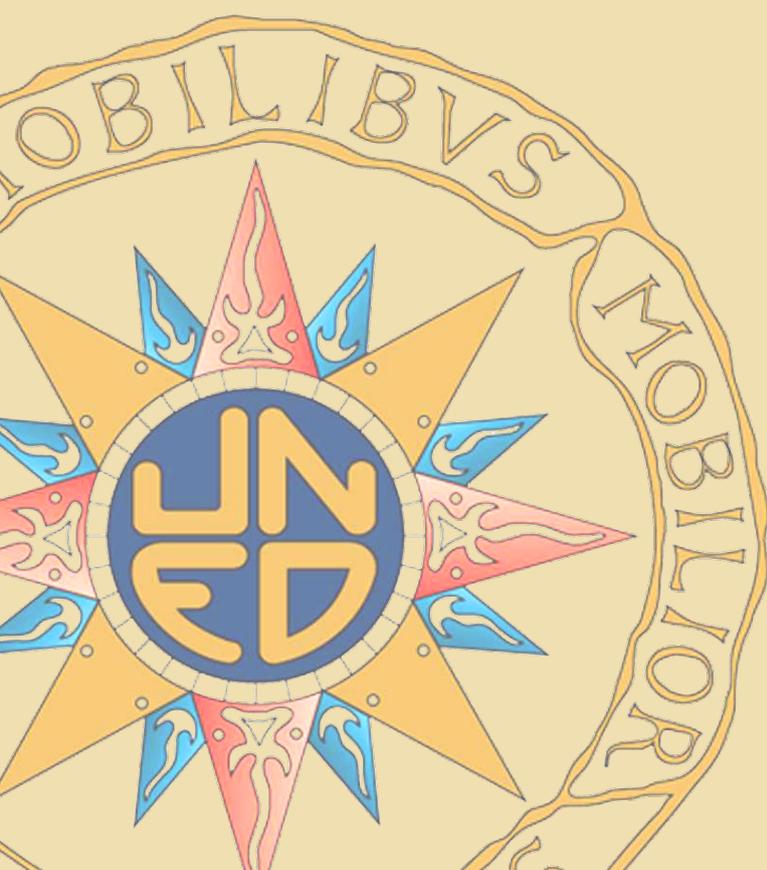




# **SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL CENTRO ASOCIADO**

## **Plan Anual de Gestión 2014**



## **SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL CENTRO ASOCIADO**

### **Plan Anual de Gestión**

<b>Gestión y Tecnología excelentes</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Proceso</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Indicador</b>
Obtención del Certificado SGICG-CA	<b>Documentación, revisión y mejora del Sistema de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar Plan de Evaluación y Mejora del Liderazgo</li> <li>- Revisión de procesos y propietarios</li> <li>- Formación de personal auditor</li> <li>- Revisión del Sistema de Calidad</li> <li>- Realizar autoevaluación interna</li> <li>- Actualización de la Carta de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % de procesos con mejoras</li> <li>- Nº de mejoras realizadas</li> <li>- Nº de sistemas de gestión certificados</li> <li>- % líderes satisfechos con el apoyo de Dirección a la mejora de su liderazgo</li> <li>- % Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicio</li> </ul>
Aumentar la rentabilidad financiera de los fondos líquidos	<b>Gestión Presupuestaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto con tres entidades financieras para solicitar ofertas económicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % variación de derechos reconocidos de ingresos patrimoniales respecto al año anterior</li> <li>- Ejecución del 100% del ingreso previsto en intereses de cuentas bancarias</li> </ul>
Aplicar política de transparencia en materia económica, presupuestaria y estadística		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación en la Web del Centro de los actos de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria</li> <li>- Aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de actos publicados</li> <li>- Nº de visitas en la Web del área "Política de transparencia"</li> </ul>
Mayor conocimiento y uso de los servicios prestados en la Biblioteca, aumentando un 5% los préstamos por estudiantes de regladas	<b>Biblioteca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de la Biblioteca en las redes sociales</li> <li>- Actualización de la Carta de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de mejoras introducidas</li> <li>- % de estudiantes satisfechos con biblioteca</li> <li>- Nº de préstamos por estudiantes de regladas</li> </ul>
Introducción de 2 nuevos recursos editoriales para préstamo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de subvenciones</li> <li>- Adquisición de bibliografía para Master</li> <li>- Servicio de Fondos electrónicos para bibliografía complementaria de grado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de préstamos por estudiantes de Master</li> <li>- Nº de solicitudes de fondos electrónicos atendidos</li> </ul>

<b>Gestión y Tecnología excelentes</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Proceso</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Indicador</b>
Mejora de la Web en contenidos y aspectos alcanzando 90 visitas por estudiante	<b>Tecnología</b>	- Introducir mejoras en la Web (formalización de encuestas online) - Introducir área de “Comunicación” - Introducir área de “Convenios de Prácticas”	- Nº de mejoras introducidas en la Web - Visitas Web por estudiante
Aumentar un 10% la inversión en equipos para procesos de información		- Solicitar subvenciones - Renovación de equipos informáticos en Aulas - Dotación de equipamiento TIC en las aulas de tutoría - Renovación parcial de equipamiento del Aula de Informática - Actualizar inventario tecnológico	- % Estudiantes satisfechos con recursos tecnológicos disponibles - % de Tutores satisfechos con los medios tecnológicos del centro - % de Aulas con equipos renovados - % de Aulas con tecnología TIC
Cumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos	<b>Protección de datos</b>	- Revisar y actualizar ficheros inscritos - Elaborar documento de seguridad	- % de ficheros declarados - SI/NO
Elaboración de buenas prácticas de gestión	<b>Conocimiento e innovación</b>	- Elaboración, al menos, de una buena práctica de gestión - Participación en concursos de buenas prácticas de gestión	- Nº de buenas prácticas elaboradas - Nº de prácticas presentadas al Concurso del Consejo Social
Implantación de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa	<b>Responsabilidad Social Universitaria</b>	- Dotación presupuestaria - Formación del personal - Estudio de grupos de interés - Establecimiento de colaboraciones	- Nº de acciones implantadas en materia de RSC
Mejorar la comunicación con los estudiantes	<b>Comunicación y participación con estudiantes</b>	- Campaña “Nos importa tu opinión” - Registro de quejas y sugerencias - Pantalla informativa diaria - Realizar encuestas on-line	- % de sugerencias atendidas - Nº de actividades realizadas - % satisfacción de estudiantes con los servicios del Centro
Realizar, al menos, 3 actividades que fomenten la participación de los estudiantes		- Realizar actividades dirigidas a estudiantes	- Nº de actividades realizadas

### Gestión y Tecnología excelentes

Objetivo	Proceso	Acción de Mejora	Indicador
Incrementar un 10% la asistencia a las tutorías de recuperación	<b>Organización docente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación de sistema informatizado de control de asistencias</li> <li>- Permitir la recuperación en días distintos al viernes, respetando las disponibilidades horarias y de espacios</li> <li>- Propuesta de recuperación de tutorías mediante grabaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% variación asistencias a las tutorías de recuperación</li> <li>% de asistentes a las tutorías de recuperación</li> <li>% de tutorías grabadas</li> </ul>
Reducir el absentismo hasta el 5%	<b>Organización de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fijar un máximo de 3 cambios de tutorías por tutor y cuatrimestre (calculado para tutoría semanal de un día)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % de absentismo tutorial por cambios</li> </ul>

<b>Transmisión del conocimiento universitario</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Proceso</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Indicador</b>
Publicación del 80% de los Programas de Acción Tutorial (PAT) en la Web del Centro	<b>Realización de clases y tutorías</b>	- Registro y seguimiento de la entrega de los PAT	- % de asignaturas de grado con PAT publicados
Alcanzar un 5 % de emisión de tutorías		- Sondeo de tutores dispuestos a grabar tutorías o emitir las	- % de tutorías emitidas por webconferencia o streaming
Cumplimiento del 100% de la emisión de tutorías a través del campus		- Control de asistencia del tutor	- % de tutorías AVIP emitidas en campus
Limitar el número de estudiantes atendidos en las tutorías a un máximo de 40		- Desdoblar grupos de estudiantes en las asignaturas con matrícula más alta (+200) y asistencia mayor al 20%	- Nº de grupos desdoblados
Alcanzar una satisfacción del 70% con la realización de prácticas externas	<b>Prácticas</b>	- Realización de encuestas a estudiantes sobre las prácticas realizadas - Realización de encuestas a los colaboradores de prácticas	- % de satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas - % de satisfacción de los colaboradores de prácticas
Que el 15% de estudiantes de primera matrícula soliciten entrevista con el orientador	<b>Matriculación de estudiantes</b>	- Información del servicio de orientación a través de la Web - Solicitud de reserva de entrevista a través de la Web - Información del servicio durante el proceso de formalización de matrícula en el Centro (entrega de folleto)	- % de solicitudes de entrevistas atendidas - % Variación de créditos matriculados enseñanzas oficiales - % de estudiantes con entrevista de orientación
Alcanzar una satisfacción del 70 % con el proceso de orientación	<b>Acogida</b>	- Revisión de las plantillas de orientación de matrícula - Evaluación de resultados de tutelaje (cuestionario)	- % Variación de matrículas de grado - % de satisfacción con el proceso de orientación
		Evaluación del sistema de acogida.-Elaboración de encuestas	- % de satisfacción de estudiantes con acciones de acogida
		Seguimiento del abandono	- Tasa de abandono de estudios de 1ª matrícula
		Campaña de difusión de jornadas de bienvenida de nuevos estudiantes	- % Variación de asistentes
		Organización, al menos, de 4 Cursos de acogida	- % de cursos de acogida sobre el total de cursos del centro asociado

## Dinamización y desarrollo cultural

Objetivo	Proceso	Acción de Mejora	Indicador
Mantener la tendencia creciente de la rentabilidad neta de extensión	<b>Actividades de Extensión Universitaria</b>	- Conseguir financiación externa - No celebrar actividades deficitarias	- % de variación de Rentabilidad neta de extensión
Desarrollar el Programa UNED Senior		- Aumento de la oferta de actividades de extensión - Firma de convenios para el desarrollo de UNED Senior	- Nº de cursos de extensión realizados
Desarrollo de un Plan de Comunicación con 10 acciones	<b>Imagen y difusión externa</b>	- Dotación presupuestaria - Desarrollo del Plan de Difusión de la Oferta Académica - Implantar el Plan de comunicación de la campaña de matrícula - Charlas dirigidas a segmentos potenciales de futuros estudiantes	- % Variación de matrículas de grado - % Variación de matrículas de acceso - Nº de noticias en medios de comunicación - Nº de charlas
Firmar 10 nuevos convenios de colaboración con otras organizaciones para la realización de prácticas	<b>Alianzas y Colaboraciones</b>	- Elaborar base de datos para gestionar convenios de colaboración - Difusión de los convenios de colaboración a través de la Web	- Nº de convenios de colaboración firmados con organizaciones externas, que están vigentes actualmente
Reforzar los valores y cultura organizativa de la entidad	<b>Acogida de personas</b>	- Elaborar manual de acogida incluyendo valores de la organización y política de calidad	- % de nuevos tutores a los que se le ha realizado el proceso formal de acogida - % Tutores satisfechos con acogida - % de acciones de incorporación y acogida realizadas
Fomentar la participación de los tutores	<b>Participación interna</b>	- Realizar encuestas a los tutores desde el Centro Asociado - Solicitar mayor participación en las encuestas de la Sede Central (recordatorios) - Solicitar propuestas para la oferta de cursos de extensión - Solicitar sugerencias	- % Tutores satisfechos con la comunicación interna - % Tutores satisfechos con la oferta formativa
Implantar una política de reconocimientos	<b>Reconocimiento</b>	- Reconocimiento a tutores y alumnos destacados - Reconocimiento a tutores jubilados - Reconocimiento a colaboradores de prácticas - Realizar entrevistas a las personas reconocidas	- Nº de personas reconocidas

<b>Dinamización y desarrollo cultural</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Proceso</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Indicador</b>
Ofertar, al menos, 4 cursos gratuitos a los tutores	<b>Formación</b>	- Envío de email con el enlace a los cursos - Recogida de sugerencias de formación	- % acciones formación interna con aplicación en trabajo - % Tutores con actualización en metodología docente (últimos 4 años) - % de tutores satisfechos con la oferta formativa
Alcanzar un 90% de satisfacción del PAS con la oferta formativa		-Aumento del Presupuesto de formación destinado al PAS	- % variación en gasto en formación interna del PAS - N° de cursos realizados - % PAS satisfechos con la oferta formativa