

PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

ÍNDICE

<p>DIRECTRIZ 5 P-U-D5-02</p>	<p>Procedimientos para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>											
	<p>P-U-D5-p1-02</p>	<p>Procedimientos para la gestión de los recursos materiales</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="635 936 852 1012">P-U-D5-p1-1-02</td> <td data-bbox="852 936 1353 1012">Procedimiento para la gestión de aulas, salas de reunión y salones de actos y su correspondiente equipamiento tecnológico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1012 852 1122">P-U-D5-p1-2-02</td> <td data-bbox="852 1012 1353 1122">Procedimiento para la gestión de los recursos materiales que tengan la consideración de contrato menor (material no inventariable)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1122 852 1229">P-U-D5-p1-3-02</td> <td data-bbox="852 1122 1353 1229">Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato (material inventariable/material no inventariable)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1229 852 1305">P-U-D5-p1-4-02</td> <td data-bbox="852 1229 1353 1305">Procedimiento para la gestión de los recursos materiales homologados por el Ministerio de Economía y Hacienda</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1305 852 1384">P-U-D5-p1-5-02</td> <td data-bbox="852 1305 1353 1384">Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato (obras)</td> </tr> </table>	P-U-D5-p1-1-02	Procedimiento para la gestión de aulas, salas de reunión y salones de actos y su correspondiente equipamiento tecnológico	P-U-D5-p1-2-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales que tengan la consideración de contrato menor (material no inventariable)	P-U-D5-p1-3-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato (material inventariable/material no inventariable)	P-U-D5-p1-4-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales homologados por el Ministerio de Economía y Hacienda	P-U-D5-p1-5-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato (obras)
P-U-D5-p1-1-02	Procedimiento para la gestión de aulas, salas de reunión y salones de actos y su correspondiente equipamiento tecnológico											
P-U-D5-p1-2-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales que tengan la consideración de contrato menor (material no inventariable)											
P-U-D5-p1-3-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato (material inventariable/material no inventariable)											
P-U-D5-p1-4-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales homologados por el Ministerio de Economía y Hacienda											
P-U-D5-p1-5-02	Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato (obras)											
	<p>P-U-D5-p2-02</p>	<p>Procedimiento para la gestión de los servicios</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="635 1462 852 1594">P-U-D5-p2-1-02</td> <td data-bbox="852 1462 1353 1594">Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1594 852 1648">P-U-D5-p2-2-02</td> <td data-bbox="852 1594 1353 1648">Procedimiento para la gestión de los servicios de la biblioteca</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1648 852 1724">P-U-D5-p2-3-02</td> <td data-bbox="852 1648 1353 1724">Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1724 852 1800">P-U-D5-p2-4-02</td> <td data-bbox="852 1724 1353 1800">Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="635 1800 852 1877">P-U-D5-p2-5-02</td> <td data-bbox="852 1800 1353 1877">Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Servicios Informáticos (CSI)</td> </tr> </table>	P-U-D5-p2-1-02	Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)	P-U-D5-p2-2-02	Procedimiento para la gestión de los servicios de la biblioteca	P-U-D5-p2-3-02	Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)	P-U-D5-p2-4-02	Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)	P-U-D5-p2-5-02	Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Servicios Informáticos (CSI)
P-U-D5-p2-1-02	Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)											
P-U-D5-p2-2-02	Procedimiento para la gestión de los servicios de la biblioteca											
P-U-D5-p2-3-02	Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)											
P-U-D5-p2-4-02	Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)											
P-U-D5-p2-5-02	Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Servicios Informáticos (CSI)											

PROCEDIMIENTOS PARA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

0. ÍNDICE
1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA

ANEXOS:

- I. Normas de procedimientos presupuestarios y modelos
- II. Reasignación de espacios del Campus Sur
- III. Formulario de apoyo a salas (solicitud de medios técnicos)
- IV. Formulario para videoconferencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p1-02. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	13/10/08	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009
02	8/07/2011	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> -Sustitución del Plan Estratégico de la UNED 2007-2009 por el Plan Director de la UNED 2010-2013 -Actualización de las referencias legislativas y otras normativas - Incorporación de las nuevas normas sobre procedimientos presupuestarios y modelos -Inclusión de los nuevos formularios para la reserva de salas -Inclusión de la definición de CAU -Actualización de la denominación de algunos cargos académicos

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Vicegerente de Asuntos Económicos/Jefe del Centro de Atención al Usuario (CAU) del Centro de Servicios Informáticos (CSI)/Vicerrectora Adjunta de Calidad Fecha: 2/06/2010	Gerente/Dirección del CSI/Comisión de Ordenación Académica/Vicerrector de Coordinación, Calidad e Innovación (Coordinador de Calidad de la UNED) Fecha: 20-06-2011	Consejo de Gobierno. Aprobación del último documento (reasignación de espacios del Campus Sur) incorporado a este procedimiento: Fecha: 28-6 2011

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la UNED, en sus modalidades de gestión:

a.- Gestión centralizada

Corresponde este modelo de gestión a la tramitación de acciones económico-administrativas financiadas con el Presupuesto Centralizado de la Universidad (Rectorado/Gerencia/Vicerrectorados/Secretaría General...), así como las relativas a aquellos gastos correspondientes a Facultades, Escuelas y Departamentos que así lo determine la normativa presupuestaria en vigor

b.- Gestión descentralizada

Corresponde este modelo de gestión a la tramitación de acciones económico-administrativas financiadas con el Presupuesto de Facultades/Escuelas y Departamentos y que tengan la consideración de "descentralizadas" en la normativa presupuestaria vigente

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que realiza la UNED para determinar las necesidades y planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de sus recursos materiales.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Programas AUDIT (ANECA) para el diseño y la Verificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Universidades, Facultades y Escuela y de sus Enseñanzas.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por organismos públicos.
- Normas de procedimiento presupuestario y de contratación de la UNED. Procedimientos presupuestarios y modelos.
- Acuerdo sobre la reasignación de espacios del Campus Sur
- Normativa para la reserva de salas y disponibilidad de apoyo técnico para las mismas.

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: las instalaciones (salas de reunión, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.

P-U-D5-p1-02. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales

Indicador: medida cuantitativa que pueda usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.

CAU: La UNED pone a disposición de toda la comunidad universitaria el Centro de Atención al Usuario (CAU). Este centro atiende las incidencias de *estudiantes, docentes, personal de administración y servicios y los Centros Asociados* en el uso de las distintas aplicaciones.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**5.1. Objetivos**

Los objetivos generales que se pretenden conseguir en la gestión de los recursos materiales son:

- Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en la UNED.
- Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad, atendiendo a principios de eficacia y eficiencia
- Planificar la utilización de aulas, salas de reunión, etc. y su correspondiente equipamiento tecnológico
- Revisión continua de la gestión de los recursos materiales para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

5.2. Descripción de los procesos**P-U-D5-p1-1-02. Procedimiento para la gestión de las aulas, salas de reunión y salones de actos y su correspondiente equipamiento tecnológico**

El procedimiento se inicia, bien porque el profesor reserva la sala y el equipamiento necesario directamente o en la aplicación web de gestión de medios técnicos, bien porque encarga a secretaría de su facultad o escuela la reserva de la sala. El responsable de reserva de salas recibe la consulta de modo telefónico y una vez vista la disponibilidad, indica al solicitante la forma de confirmar la reserva, según las normas de cada sala (nota interior, teléfono, fax, etc...; los responsables suelen ser ordenanzas, administradores, secretarías, etc...). Generalmente, los responsables de las salas pasan el listado semanal de reservas a los ordenanzas y/o vigilantes para que puedan informar a los interesados.

Si las reuniones se realizan en días festivos, se debe pedir autorización al Decano-jefe del edificio y avisar a climatización para que pongan calefacción o aire acondicionado. Los decanatos pasan el listado de actividades autorizadas a seguridad.

P-U-D5-p1-02. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales

Los actos académicos pueden que necesiten:

1. Mobiliario adicional o redistribución del escenario en los salones de actos
2. Personal de mantenimiento, reserva de aparcamiento y refuerzo de seguridad para actos oficiales
3. Medios técnicos, videoconferencia y grabación audio/video
4. Wifi para los asistentes ajenos a la UNED
5. Emisión y/o anuncio por TV y/o radio
6. Emisión por Internet

Los puntos 1 y 2, los lleva a cabo el personal de infraestructuras. Los puntos 3 y 4 los lleva a cabo el CSI, a través de formularios Web y del teléfono. Los puntos 5 y 6 los lleva a cabo el CEMAV; el punto 5 se gestiona por e-mail/teléfono y el punto 6 se solicita en la misma página Web que los medios técnicos. En la Intranet:

http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,800604&_dad=portal&_schema=PORTAL se expone la información relativa a las salas de la UNED, características, capacidad, medios, normas de reservas, etc. Para hacer peticiones es necesario identificarse en CIBERUNED.

P-U-D5-p1-2-02. Procedimiento para la gestión de los recursos materiales que tengan la consideración de contrato menor (material no inventariable)

Hace referencia al procedimiento de gestión de gastos de cuantía inferior a 18.000€

P-U-D5-p1-3-02. Procedimiento para la gestión de los recursos materiales mediante contrato (material inventariable y material no inventariable)

Hace referencia a las adquisiciones de bienes y servicios, en función de su cuantía y características, que han de adquirirse mediante contrato.

P-U-D5-p1-4-02. Procedimiento para la gestión de los recursos materiales homologados por el Ministerio de Hacienda

Hace referencia al procedimiento de gestión de recursos obtenidos a través del Catálogo de la Subdirección General de Compras del Ministerio de Economía y Hacienda

P-U-D5-p1-5-02. Procedimiento para la gestión de los recursos materiales con contrato (obras)

Hace referencia al procedimiento de gestión de obras cuando por la cuantía sea necesaria suscribir contrato.

5.3. Difusión

La normativa, modelos y flujogramas relativos a los procesos descritos, serán difundidos por el Equipo Rectoral en la página web de la Universidad. Igualmente, se informará periódicamente a los responsables administrativos y autoridades académicas de los cambios procedimentales y normativos que les afecten en su tarea de gestión de recursos materiales

5.4. Grupos de interés implicados en el diseño y desarrollo de estos procedimientos

Los grupos de interés implicados en estos procedimientos son: el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios de la UNED y participan en el diseño y desarrollo de estos procedimientos, como se detalla en los correspondientes flujogramas, a través de sus representantes específicos en las Juntas de Facultad/Escuela y los Consejos de Departamento, según el caso.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La tramitación económico-administrativa para la gestión de recursos materiales centralizados y descentralizados será revisada, en una primera instancia, por la Auditoría Interna de la Universidad, quien emitirá informes periódicos sobre su adecuación a la normativa vigente y a los principios de eficacia y eficiencia, proponiendo, en su caso, las acciones de mejora que estime convenientes

Por otra parte, las Cuentas Anuales de la Universidad son remitidas al Tribunal de Cuentas, siendo auditadas previamente por la Intervención General de la Administración del Estado

La documentación contractual prevista en la normativa vigente se remite trimestralmente al Tribunal de Cuentas

En lo relativo al mantenimiento de infraestructuras y tecnología, se emiten informes periódicos de Incidencia.

En la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED, Gerencia y la Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) analizarán si se han producido incidencias en los procesos para la gestión de los recursos materiales y, en su caso, se elaborarán propuestas de mejora.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en la gestión de los recursos materiales son archivados en el correspondiente expediente contable por el Servicio de Contabilidad de la UNED, sin perjuicio del archivo documental que, en su caso, puedan llevar a cabo los órganos auditores y los responsables de calidad de esta universidad. El tiempo de custodia en el Servicio de Contabilidad es de, al menos, 6 años.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Formulario web para la reserva de salas y equipamiento	Informático	Coordinador del uso de salas/Jefe del CAU	6 años
Solicitud de reposición de fondos	Documental/ Informático		6 años
Documentos de gestión de recursos materiales	Documental/ Informático	Servicio de Contabilidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Rectoral:

- Identificar las necesidades asociadas a recursos materiales
- Definir las actuaciones y criterios para la gestión de recursos materiales
- Planificación de la adquisición
- Revisión, recepción e inventario (si procede)
- Mantenimiento y gestión de incidencias.
- Autorización del gasto y ordenación del pago
- Gestión específica de las infraestructuras a través del Vicerrectorado correspondiente
- Gestión contable –presupuestaria a través de la Gerencia de la Universidad

Equipo de Dirección en facultades, escuelas y departamentos

- Identificar las necesidades asociadas a recursos materiales de su Facultad/ Escuela.
- Definir las actuaciones y criterios para la gestión de recursos materiales de su Facultad/Escuela
- Planificación de la adquisición de recursos materiales de su Facultad/Escuela

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p1-02. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales

- Revisión y recepción de los recursos materiales de su Facultad/Escuela
- Mantenimiento y gestión de incidencias relativas a los recursos materiales de su Facultad/Escuela.
- Autorización del gasto , cuando se trate de gastos descentralizados

Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED)

- Análisis de incidencias
- Elaboración de propuestas de mejora

Auditoría Interna

- Revisión de expedientes económico-administrativos
- Elaboración de Informes

Gerencia

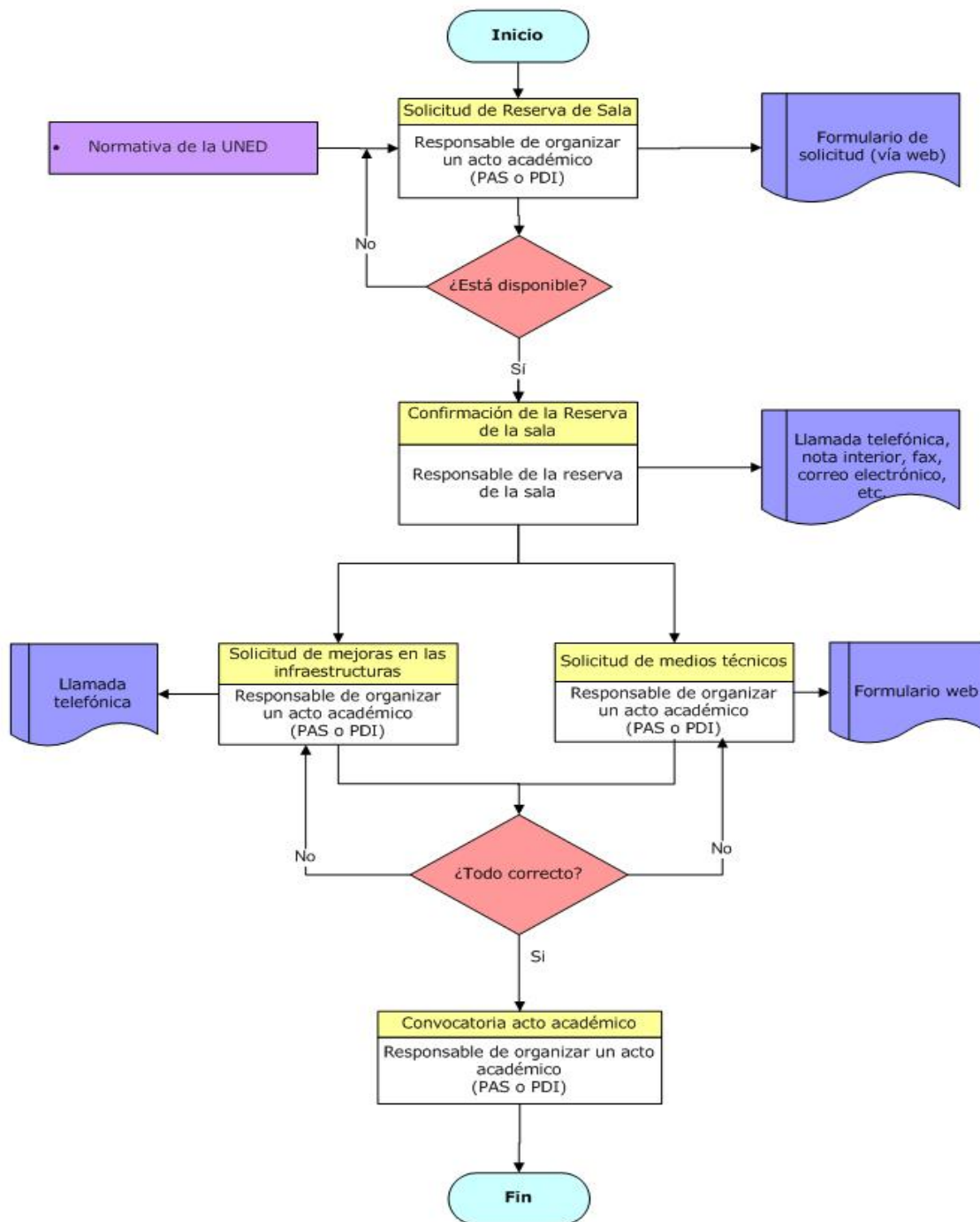
- Elaboración de las normas de procedimiento y ejecución presupuestaria
- Gestión administrativa de los documentos económicos
- Tramitación económico-administrativa de los expedientes de gasto
- Archivo documental de expedientes

Consejo de Gobierno

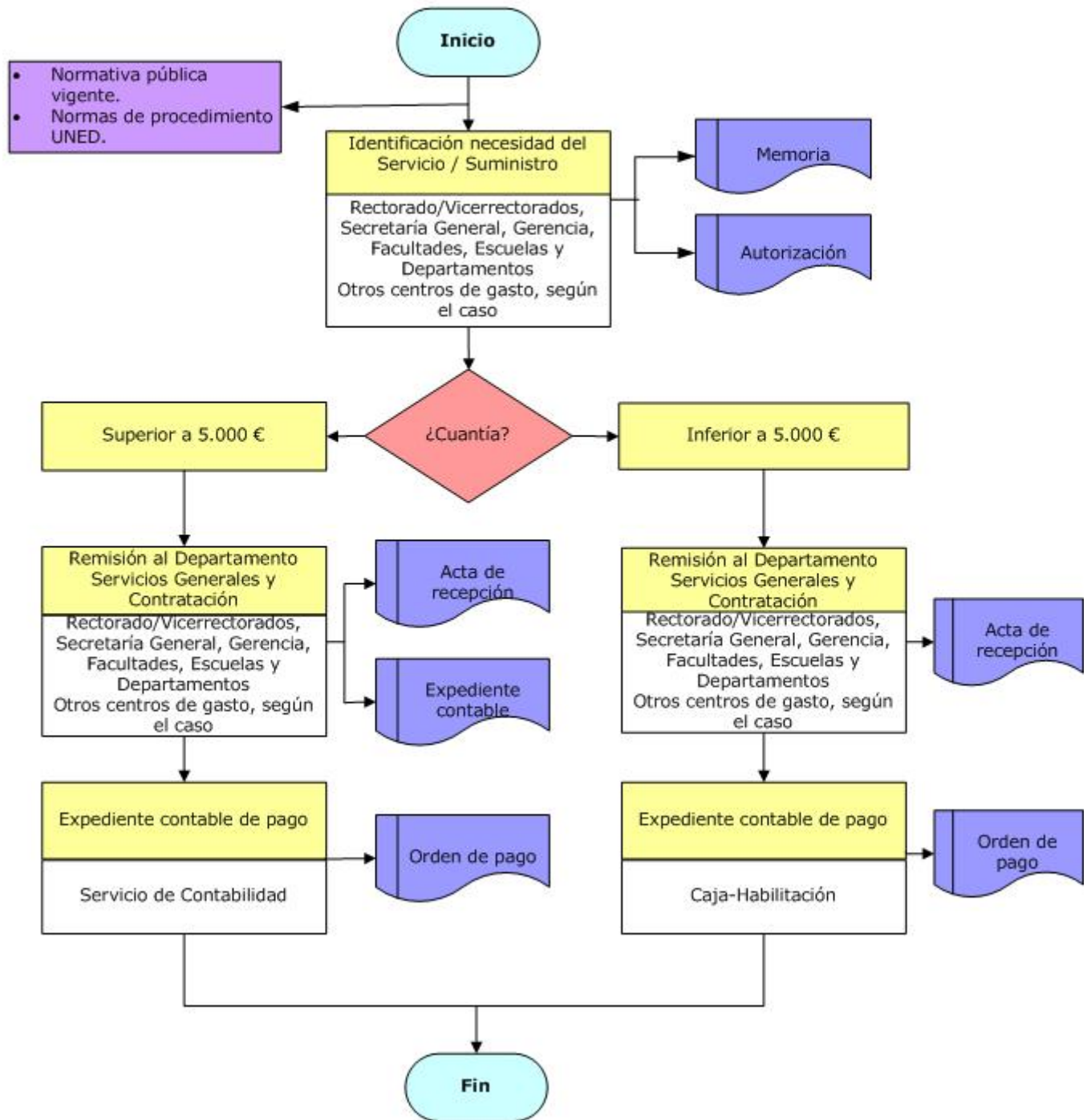
- Aprobación de las normas de procedimiento y ejecución presupuestaria
- Aprobación del proyecto de presupuesto y de la programación plurianual de la Universidad
- Aprobar, en su caso, las modificaciones presupuestarias reguladas en el art. 226.2 de los Estatutos de la Universidad

9. FLUJOGRAMAS

F-P-U-D5-p1-1-02 Procedimiento para la gestión de las aulas, salas de reunión y salones de actos y su correspondiente equipamiento tecnológico



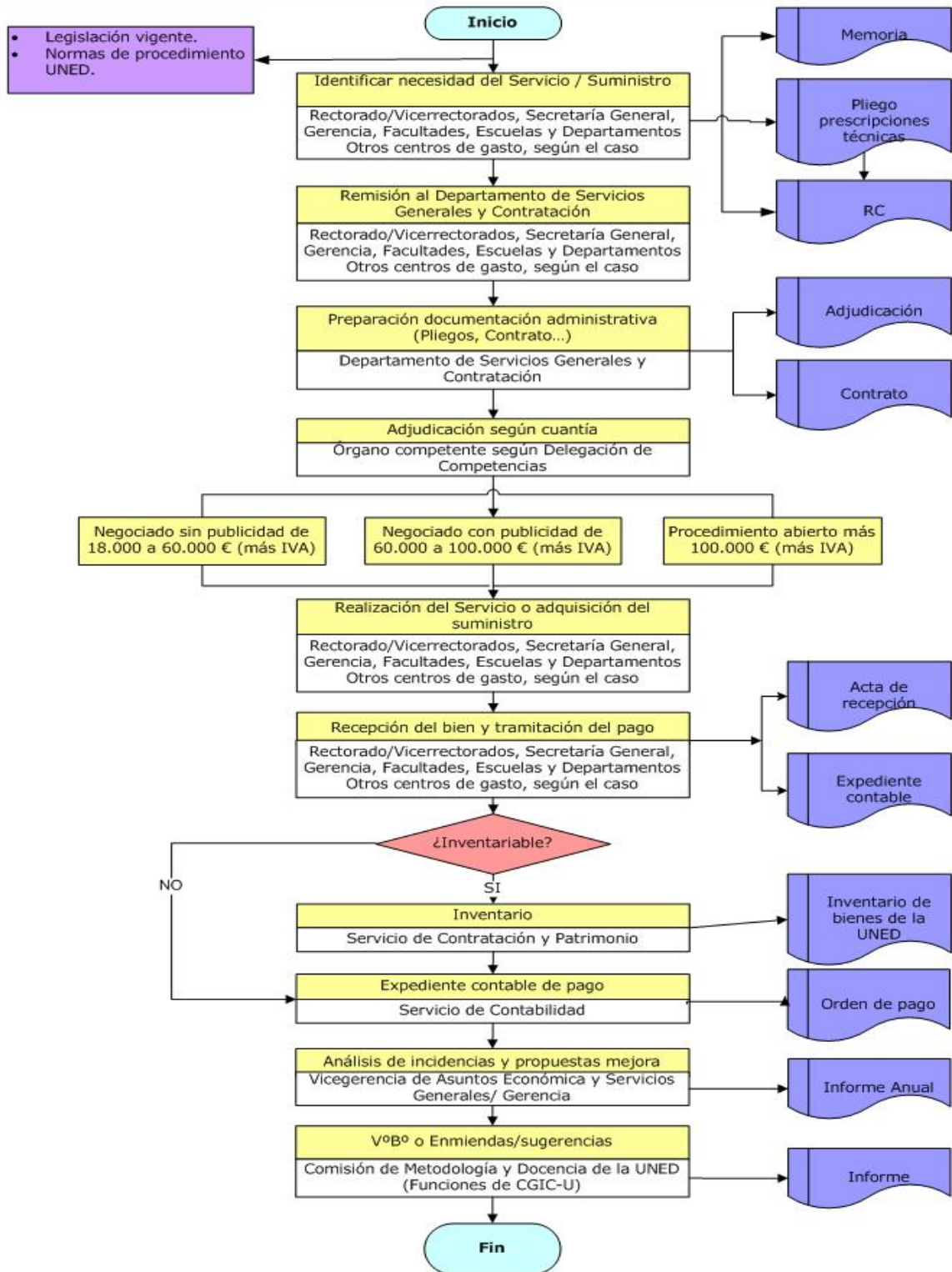
F-P-U-D5-p1-2-02 Procedimiento para la gestión de los recursos materiales que tengan la consideración de contrato menor (no inventariable)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p1-02. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales

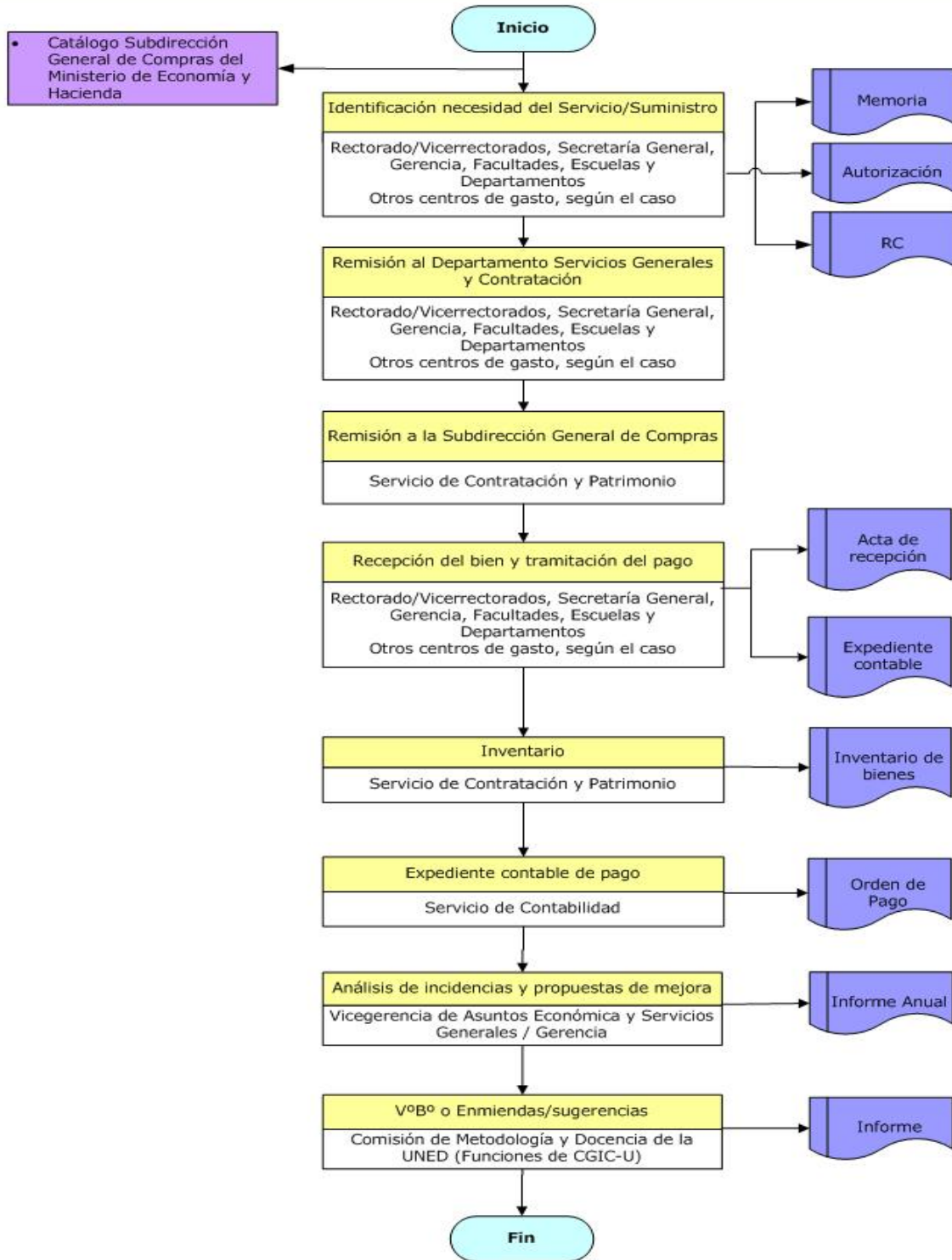
F-P-U-D5-p1-3-02 Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato (material inventariable y no inventariable)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p1-02. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales

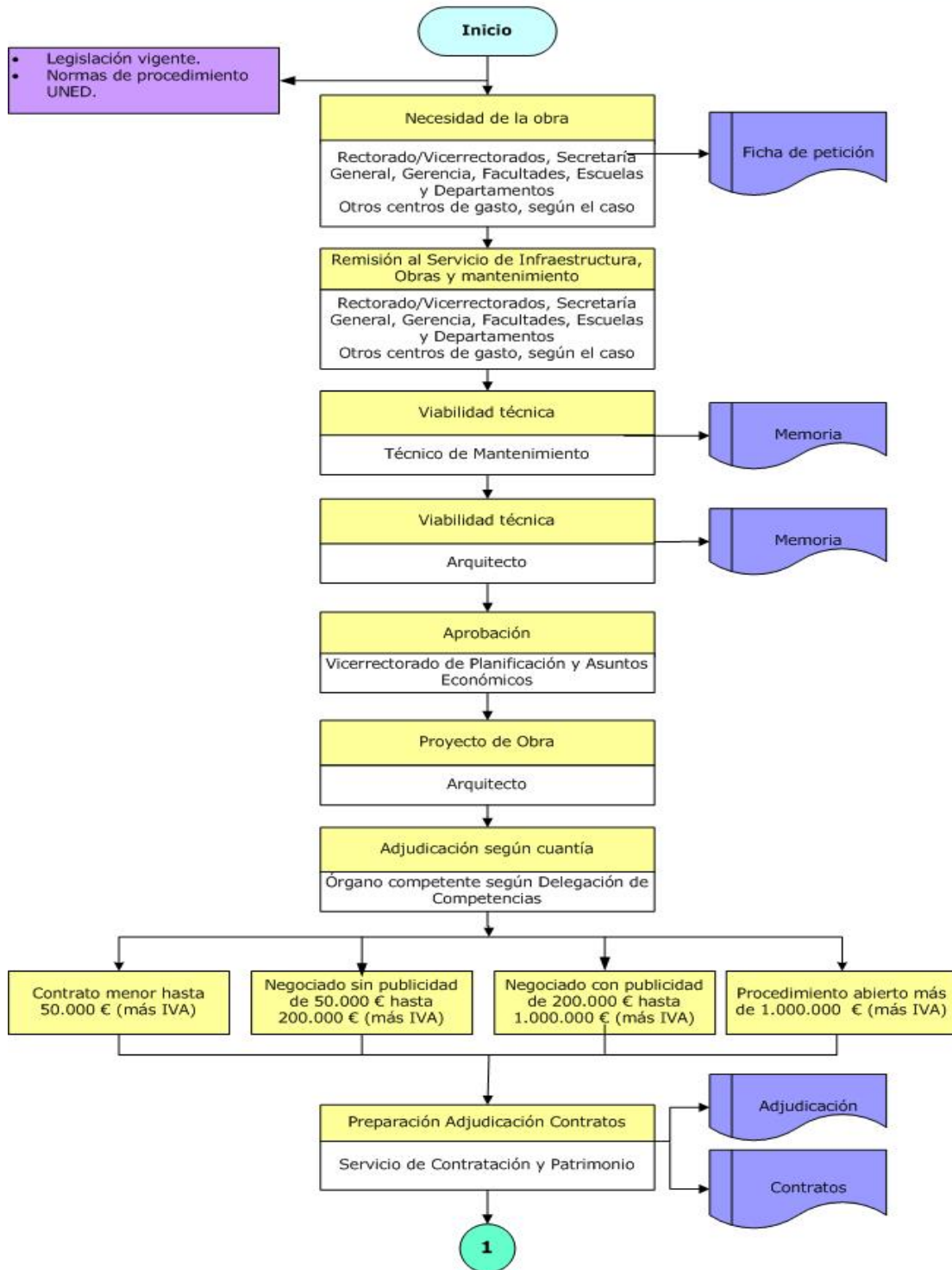
F-P-U-D5-p1-4-02 Procedimiento para la gestión de los recursos materiales homologados por el Ministerio de Economía y Hacienda



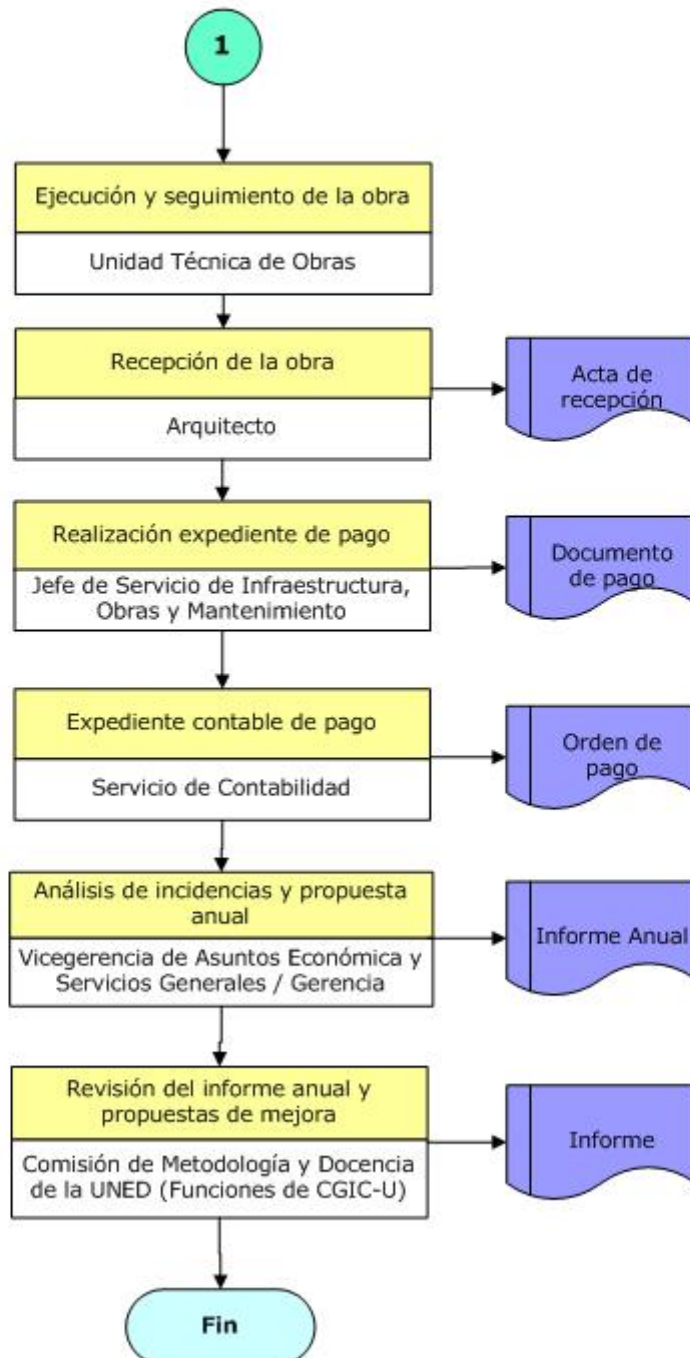
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p1-02. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales

F-P-U-D5-p1-5-02 Procedimiento para la gestión de los recursos materiales tramitados mediante contrato: obras



F-P-U-D5-p1-5-02 Procedimiento para la gestión de los recursos materiales con contrato: obras (continuación)



P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)

PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MEDIOS IMPRESOS Y DISTRIBUCIÓN DE PUBLICACIONES IMPRESAS Y AUDIOVISUALES POR EL CENTRO DE EDICIÓN DE MEDIOS IMPRESOS (CEMIM)

- 0. ÍNDICE**
- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 7. ARCHIVO**
- 8. RESPONSABILIDADES**
- 9. FLUJOGRAMA**

ANEXOS:

I. Formulario para el análisis de los servicios relativos a producción, edición, difusión y comercialización de contenidos en cualquier soporte (papel, CD, DVD, Internet,...) y su divulgación a través de diferentes medios

II. Planificación de la actuación de los servicios del CEMIM

III. Ficha para el análisis de resultados de los servicios relativos a producción, edición, difusión y comercialización de contenidos en cualquier soporte (papel, CD, DVD, Internet,...) y su divulgación a través de diferentes medios

IV. Formulario para el análisis de reclamaciones e incidencias

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	15/01/09	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009
02	8/07/11	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> -Sustitución del Plan Estratégico de la UNED 2007-2009 por el Plan Director de la UNED 2010-2013 -Actualización de las referencias legislativas y otras normativas - Cambios en el apartado "Responsabilidades" por supresión del Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales (Resolución del Rector de 20-06-11) - Actualización de la denominación de algunos cargos académicos

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Directora de la Editorial UNED/Vicerrectora Adjunta de Calidad Fecha: 20-01-2010	Vicerrectora de Medios Impresos y Audiovisuales/Vicerrector de Coordinación, Calidad e Innovación (Coordinador de Calidad de la UNED) Fecha: 15-03-2010	Consejo de Gobierno. Aprobación del último documento (Plan Director de la UNED) incorporado a este procedimiento: Fecha: 28-4 2010

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la UNED, de forma centralizada, a través de su equipo rectoral y de la gerencia y de forma descentralizada, por las unidades de apoyo a la docencia de las facultades y escuelas, en relación con el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales; en concreto:

- Definir las necesidades de los servicios de la UNED y de sus facultades y escuelas relativas a la edición y gestión de los medios impresos que influyen en la calidad de las enseñanzas impartidas en las mismas
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios relativos a este ámbito y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que realiza la UNED para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación del diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales, tanto centrales, como específicos de cada una de sus facultades y escuelas, que presta para todas las enseñanzas que se imparten en la misma.

Aplica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las comisiones u órganos de gobierno de la UNED o de sus facultades y escuelas, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)

- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Programa AUDIT (ANECA) para el Diseño y la Verificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las Universidades y sus facultades/escuelas y de sus enseñanzas
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia
- Normas internas de procedimiento presupuestario y de contratación

4. DEFINICIONES

CEMIM: Centro de edición de medios impresos de la UNED.

Servicios de diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales: se ocupan del material de apoyo a la docencia, contenido en soportes impresos o audiovisuales (guías, libros, revistas científicas, audios, videos, etc), que se utilizan en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Librería Virtual: canal de distribución y venta del material impreso de la UNED a través de Internet y teléfono.

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La correcta gestión de los servicios de diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales de la UNED y los de cada una de sus facultades y escuelas se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de la misma. El momento actual exige a la UNED y a sus facultades y escuelas una eficiente y eficaz gestión de estos servicios, que les permita adaptarse continuamente a los cambios y atender a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Tanto para aquellos servicios que dependen directamente de la UNED y de sus facultades y escuelas, como para aquellos otros cuya gestión es externa, es

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)

indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras encaminadas a la excelencia

El proceso se inicia, en el caso del material impreso, con la presentación de los originales por los autores y la consiguiente evaluación tanto externa, como interna (la evaluación de carácter didáctico realizada por el IUED). En el caso del material audiovisual, el proceso comienza con una convocatoria interna del Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales para la realización de este tipo de material; los proyectos presentados por el profesorado de la UNED son objeto de evaluación por parte de una comisión externa.

Tanto en el caso del material impreso, como en el caso del material audiovisual, cuando la evaluación resulta positiva, la Comisión de Publicaciones realiza una propuesta de aprobación de originales, que envía a Consejo de Gobierno, donde es objeto de debate y, en su caso, aprobación. Cuando una propuesta de publicación no es aprobada, la sección de medios impresos devuelve el original a los autores. Cuando la propuesta de publicación es aprobada por el Consejo de Gobierno, se procede a la firma del contrato de derechos de autor y a la consiguiente producción del material impreso o audiovisual de que se trate y a la distribución, difusión y venta del mismo.

Grupos de interés implicados en el diseño y desarrollo de este procedimiento

Los grupos de interés implicados en este procedimiento son el personal docente e investigador de la UNED y los estudiantes. El primero participa en el diseño y desarrollo de este procedimiento, como se detalla en el correspondiente flujograma, a través de sus representantes específicos en el Consejo de Gobierno de la UNED, en la Comisión de Publicaciones de la UNED y en la Comisión de Evaluación de Proyectos de Material Audiovisual. Los estudiantes participan en el procedimiento mediante la cumplimentación de los ítems de encuestas relativos a la valoración del material didáctico.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Comisión de Publicaciones y la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED), con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar análisis e informes de los servicios implicados en este procedimiento, así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar las debilidades detectadas. Estas propuestas se remiten al Consejo de Gobierno para su análisis y aprobación, si procede.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)

Aprobadas las propuestas de mejora, se inician los trámites para su puesta en marcha.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en estos procedimientos serán archivados como se indica seguidamente:

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de Objetivos de edición	Documental/ Informático	Jefe de Servicio de Medios Impresos	6 años
Plan de Actuaciones	Documental/ Informático	Jefe de Servicio de Medios Impresos/ Gerente	6 años
Ficha de Análisis de Resultados	Documental/ Informático	Jefe de Servicio de Medios Impresos/ Gerente	6 años
Informe anual de actividades del Servicio y propuestas de mejora	Documental/ Informático	Jefe de Servicio de Medios Impresos/ Gerente/ Comisión de Publicaciones/ Comisión de Metodología y Docencia (funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED)	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Responsables de los servicios:

- Definición de las actuaciones de los servicios de diseño y producción medios impresos y de difusión de publicaciones y medios audiovisuales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIN)

- Planificación de las actuaciones de los servicios de diseño y producción medios impresos y de difusión de publicaciones y medios audiovisuales
- Ejecución de las acciones planificadas.

Gerencia

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la UNED y el servicio.

Consejos de Departamento

- Aprobación de las propuestas de material impreso y audiovisual relativas a las necesidades docentes e investigadoras del Departamento

Comisión de Publicaciones

- Revisión y definición de los objetivos de servicios de diseño y producción de material impreso y distribución de publicaciones y material audiovisual
- Análisis y revisión de resultados relativos a los servicios de medios impresos y audiovisuales y formulación de las propuestas de mejora.

Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED):

- Análisis y revisión de resultados relativos a los servicios y formulación de las propuestas de mejora.

Consejo de Gobierno:

- Análisis y aprobación, en su caso. del plan de publicaciones y de las acciones de mejora relativas a estos servicios para su implementación.

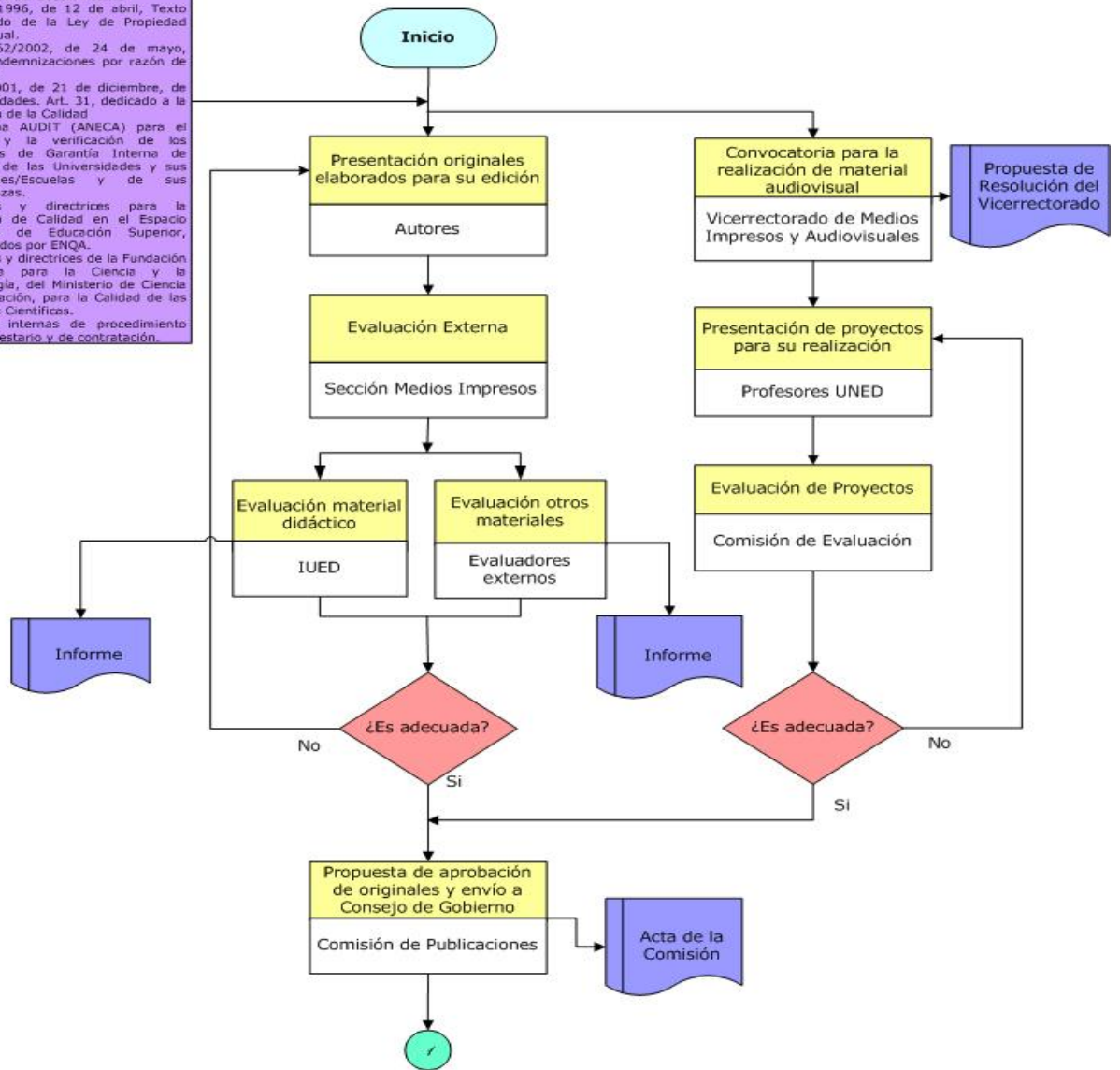
9. FLUJOGRAMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIM)

F-P-U-D5-p2-1-02 Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el CEMIM

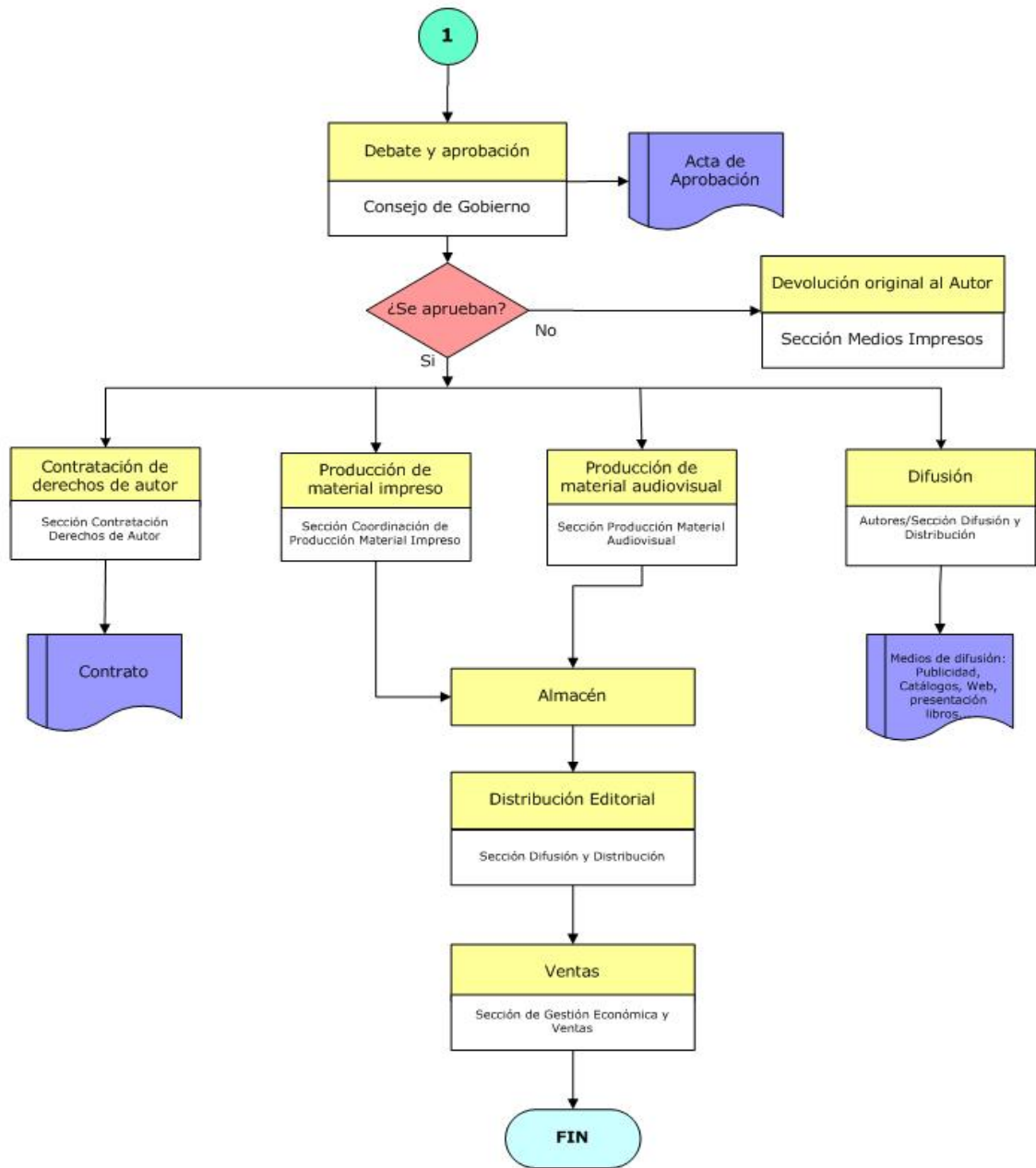
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- R.D. 1/1996, de 12 de abril, Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- R.D. 462/2002, de 24 de mayo, sobre Indemnizaciones por razón de servicio.
- LO 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Art. 31, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Programa AUDIT (ANECA) para el diseño y la verificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las Universidades y sus Facultades/Escuelas y de sus enseñanzas.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Criterios y directrices de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, del Ministerio de Ciencia e Innovación, para la Calidad de las Revistas Científicas.
- Normas internas de procedimiento presupuestario y de contratación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-1-02. Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el Centro de Edición de Medios Impresos (CEMIM)

F-P-U-D5-p2-1-02 Procedimiento para el diseño y producción de medios impresos y distribución de publicaciones impresas y audiovisuales por el CEMIM



PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

NOTA:

La Biblioteca Central de la UNED ha obtenido en 2011 el Sello de Excelencia Europea 400+

0. **ÍNDICE**
1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCESOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **FLUJOGRAMA**

ANEXOS:

- I. Objetivos anuales del servicio e indicadores de calidad
- II. Encuesta de satisfacción de usuarios. Estudiantes 1º y 2º Ciclo
- III. Encuesta de satisfacción de usuarios. Estudiantes 3er. Ciclo
- IV. Encuesta de satisfacción de usuarios. PDI
- V. Encuesta de satisfacción de usuarios. PAS
- VI. Encuesta de satisfacción de usuarios. Personal de la Biblioteca
- VII. Análisis de resultados sobre los servicios
- VIII. Estadísticas de gestión de los servicios

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	13/10/08	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009
02	8/04/2011	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> - Sustitución del Plan Estratégico de la UNED 2007-2009 por el Plan Director de la UNED 2010-2013 - Actualización de las referencias legislativas y otras normativas - Actualización de la denominación de algunos cargos académicos

<p>Elaboración:</p> <p>Directora de la Biblioteca de la UNED/Técnicos de la Oficina de Calidad/ Vicerrectora Adjunta de Calidad</p> <p>Fecha: 19/01/2010</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectora de Investigación/Comisión de Biblioteca/Vicerrector de Coordinación, Calidad de Innovación (Coordinador de Calidad de la UNED)</p> <p>Fecha: 23-02-2010</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno. Aprobación del último documento (Plan Director de la UNED) incorporado a este procedimiento:</p> <p>Fecha: 28-04-2010</p>
---	---	---

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria por la biblioteca de la UNED través de su equipo de dirección y de las comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Detectar las necesidades de los servicios orientados a toda la comunidad universitaria que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y en los resultados de investigación
- Proporcionar servicios diversificados de acceso a la información y documentación científica y técnica, tanto impresa como digital, garantizando una oferta eficiente, uniforme y oportuna
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios mediante las tecnologías de la información y la comunicación para la transmisión y transformación del conocimiento científico y técnico.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento son todos los clientes internos (estudiantes, PDI y PAS) y los clientes externos (Bibliotecas de Centros Asociados a la UNED, otras bibliotecas y sociedad).

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Sistemáticas y/o normativas ya establecidas en la UNED para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados por la biblioteca.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

- Estatutos de la UNED.
- Plan Director de la UNED 2010-2013.
- Reglamento de la Biblioteca (aprobado en Consejo de Gobierno de la UNED, el 27 de febrero de 2007).
- Comisión de Biblioteca (regulada en el Art. 11 del Reglamento de Biblioteca).
- Evaluación de la Biblioteca según modelo EFQM de ANECA (Guía de Autoevaluación de Bibliotecas 2005). El proceso de Evaluación concluyó el 15 de marzo de 2007 con el envío a ANECA del Informe final y Plan de Mejora, que está en marcha en la actualidad.
- Convenio ANECA/CEG (Club de Excelencia en Gestión) para la acreditación de calidad de los servicios universitarios.
- Estatutos del Consorcio Madroño (Consorcio de las Universidades Públicas de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria).
- Estatutos, normas y directrices de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas).
- Ley 16/1985 de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Propiedad Intelectual; Ley 23/2006, de 7 de julio, por la se modifica dicho texto refundido; y directiva comunitaria 2001/29/CE, relativa a la armonización de los derechos de autor y derechos afines en la sociedad de la información.
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y R.D. 1720/2007, que desarrolla la Ley.
- Declaración de Berlín sobre acceso abierto al conocimiento (octubre de 2003) suscrita por el Rector de la UNED en 2006.

5. DEFINICIONES

La Biblioteca de la UNED es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

Los fondos de la Biblioteca están constituidos, principalmente por las adquisiciones realizadas con cargo al presupuesto de la Universidad, independientemente de su soporte, del lugar donde estén depositados y del concepto presupuestario con cargo al cual hayan sido adquiridos, así como por los legados y donaciones de personas físicas o entidades públicas y privadas, y por los recibidos como intercambio con otras instituciones.

P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

Recursos materiales: son las **instalaciones**, el **equipamiento** y la **colección documental** científica, técnica, referencial y humanística en diversos soportes (impresos, electrónicos, micrográficos y audiovisuales).

Recursos virtuales: son los integrados por la **colección electrónica** (libros, revistas y bases de datos) a los que se facilita el acceso a toda la comunidad universitaria, mediante identificación y clave de usuario, tanto a través de la red interna, como *off-campus*. También se proporciona acceso libre a los contenidos del repositorio institucional y a una amplia selección de recursos temáticos en Internet.

Servicios virtuales: son los **servicios** que se prestan **a distancia**, es decir, en línea: la Web de la Biblioteca es el portal de acceso a la información y a los servicios; el catálogo informatizado en línea, que es en sí mismo también un verdadero portal personalizado e interactivo de prestaciones y servicios, con múltiples funcionalidades donde, además de proporcionar acceso a toda la colección documental, se pueden consultar las bibliografías recomendadas por asignaturas de todas las titulaciones con enlaces al catálogo, consultar ficha de usuario, renovar préstamos, reservar documentos, hacer solicitudes de compra o de búsquedas bibliográficas, sugerencias, reclamaciones, todo con interfaces sencillas y formularios electrónicos. A través de la Web también se pueden solicitar servicios de referencia en línea o de búsquedas bibliográficas; peticiones de préstamo interbibliotecario; consultar tutoriales, guías temáticas de apoyo a la investigación por materias y guías de uso (de la biblioteca, del catálogo, de las bases de datos electrónicas, etc.) y trabajar con gestores bibliográficos (Refworks, Endnote).

En la Biblioteca se gestiona el **repositorio institucional** o archivo digital **e-Espacio UNED** que permite acceder en abierto a la producción científica y académica de la Universidad (tesis doctorales, revistas, ponencias, libros, capítulos de libros, informes técnicos, documentos de trabajo, objetos de aprendizaje, contenidos multimedia, audio, vídeo, teleconferencias, software, etc.) y cualquier otro contenido digital generado en la institución. El repositorio de la UNED forma parte del Proyecto e-Ciencia de la Comunidad de Madrid, que ofrece a la sociedad una plataforma digital de acceso libre a la producción científica, generada por las Universidades públicas radicadas en la región madrileña – integrantes del Consorcio Madroño–, el CSIC y por cualquier investigador de otra institución, OPI, o de manera independiente, que pretenda y desee participar en la difusión de la ciencia en abierto.

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La correcta gestión de los servicios de la Biblioteca se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de las enseñanzas que se imparten en la UNED. El momento actual exige una eficiente y eficaz gestión de los servicios, que les permita adaptarse continuamente a los cambios requeridos para la debida atención a los diferentes grupos de interés.

Los procesos que se llevan a cabo en la Biblioteca, con sus correspondientes subprocesos, son:

Procesos estratégicos: planificación estratégica; cooperación y alianzas; evaluación y calidad; política presupuestaria; normativa; comunicación y marketing; estadísticas, informes y memorias.

Procesos de apoyo:

- **Tecnologías de la información y la comunicación** (mantenimiento y gestión de sistemas, mantenimiento de equipos)
- **Gestión de infraestructuras**
- **Gestión de recursos humanos y económicos**

Procesos clave:

- **Gestión de la Colección** (selección, adquisición, facturación, reclamaciones, control de publicaciones periódicas, proceso técnico, procesamiento físico, bibliografías recomendadas, digitalización, inventario, expurgo y reorganización de fondos, conservación y preservación)
- **Circulación de la Colección** (préstamo y renovación, reservas, consulta de colecciones especiales, organización y control de fondos)
- **Servicios a los Usuarios** (información, **gestión de usuarios**, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, apertura extraordinaria, gestión de salas, quejas y sugerencias, reproducción de documentos, difusión de servicios, extensión cultural y bibliotecaria)

OBSERVACIÓN:

Como se indica en la primera página del presente documento, la Biblioteca Central de la UNED ha obtenido en 2011 el Sello de Excelencia Europea 400+. El conjunto de documentos elaborados a tal efecto sobrepasa ampliamente en especificidad y volumen los requerimientos del Programa AUDIT, por lo que se ha optado por describir aquí el Subproceso Gestión de Usuarios, teniendo en cuenta el rol de este subproceso en el desarrollo de los planes de estudio.

Es decir, dado el número de procesos existentes y la extensión de los mismos, no se considera procedente describir cada uno de ellos en el presente documento, por lo que se

P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

ha optado por describir en el apartado “flujograma” (punto 9), a título de ilustración, el **Subproceso Gestión de Usuarios**, perteneciente al Proceso Servicios a los Usuarios. En él se describe la introducción y gestión de los usuarios en las diferentes plataformas informáticas de la Biblioteca, lo que permite la utilización de los servicios por parte de los usuarios.

El **Subproceso Gestión de Usuarios**, perteneciente al Proceso Servicios a los Usuarios, describe la introducción y gestión de los usuarios en las diferentes plataformas informáticas de la Biblioteca que permiten la utilización de los servicios. El subproceso se inicia con la recepción de la petición de alta para la utilización de alguno de los servicios que ofrece la Biblioteca. Según los diferentes perfiles de usuario, se solicita su acreditación como miembro de la comunidad universitaria o la autorización expresa del responsable del Servicio para personas externas a dicha comunidad. Comprobada la acreditación, se introducen los datos del usuario en el sistema del servicio o se renueva el permiso de utilización. En el caso de nuevos usuarios en el sistema de gestión integrada de biblioteca (SGIB), se les entrega la identificación de usuario y la contraseña personalmente y se les genera o valida el carné de usuario. Para la utilización de otros servicios (repositorio institucional o préstamo interbibliotecario) se les envía estos datos por correo electrónico.

Grupos de interés implicados en el diseño y desarrollo de estos procedimientos

Los grupos de interés implicados en este procedimiento son: el personal docente e investigador, el personal de administración y servicios, los profesores tutores de los centros asociados de la UNED y los estudiantes. La participación de estos grupos de interés en el diseño y desarrollo de estos procedimientos varía en función del procedimiento concreto (dado el elevado número de procedimientos específicos de la Biblioteca, se ha optado por no detallarlos, como se ha indicado anteriormente), pero cabe señalar que los citados grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de estos procedimientos, como mínimo, a través de sus representantes específicos en el Consejo de Gobierno de la UNED.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La biblioteca hoy ya no se entiende como un simple espacio físico, aunque debe seguir siéndolo, como punto de encuentro y vehículo de comunicación social para la comunidad a la que sirve. La biblioteca debe considerarse como una biblioteca híbrida, donde se produce una constante evolución tecnológica y una convivencia entre información en múltiples soportes, donde lo digital tiende a adoptar un papel de integración y sustitución. En la UNED esto es más palpable que en cualquier otra universidad presencial, porque tanto la metodología de la universidad como el perfil del estudiante, que suele compaginar estudio y trabajo, hace que éste sea, por lo general, autosuficiente y no se desplace masivamente a las bibliotecas para estudiar. En ella conviven, pues, espacios, servicios y colecciones físicas con espacios, servicios

P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

y colecciones virtuales y es en estos momentos un verdadero portal de acceso a la información, el lugar de contacto permanente entre usuarios y biblioteca, también es un entorno estratégico en la biblioteca a distancia y es, así mismo, la presencia de la biblioteca en la Web.

La biblioteca de la UNED, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar una Memoria Anual, una Memoria de curso, normas y manuales de procedimiento, documentos de trabajo y diversos informes sobre sus servicios, así como llevar a cabo la recopilación sistemática de datos de actividad y la evaluación de los objetivos anuales fijados en el Plan Estratégico de la Biblioteca y en el Plan de Mejora. También debe medir los índices de satisfacción, por medio de encuestas bienales, encuestas de clima laboral, control de reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismas, concretando finalmente acciones correctoras para subsanar debilidades detectadas. Además para la mejora continua de los servicios se elaboran diversos documentos en los que se fija el Plan de actuaciones, tales como la carta de servicios, el plan de formación externa e interna, el plan de gestión de la colección, etc. Las Memorias e Informes se remiten al Equipo de Gobierno de la Universidad y a la Comisión de Biblioteca para su análisis y para la elaboración y seguimiento de las propuestas de mejora. Una copia del informe anual se remite a la Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía de Calidad de la UNED), como parte del proceso de revisión anual del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UNED.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados conforme se indica en la siguiente tabla:

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Planes Estratégicos de la Biblioteca	Papel e informático	Dirección de la Biblioteca	Indefinido
Definición de Objetivos anuales	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Plan de Actuaciones anuales	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Documento de Análisis de Resultados	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Informes de Evaluación	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Estadísticas de	Papel e	Subdirección de	Indefinido

P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

Actividad mensuales y anuales	informático	la Biblioteca	
Memoria Anual de Actividades	Papel e informático	Dirección de la Biblioteca	Indefinido
Memoria Curso Académico	Papel e informático	Dirección de la Biblioteca	Indefinido
Reglamento de la Biblioteca	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Carta de Servicios	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Manual de Calidad	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Normativa interna	Papel e informático	Responsables de los Servicios	Indefinido
Manuales de procedimiento	Papel e informático	Responsables de los Servicios	Indefinido
Documentos de trabajo	Papel e informático	Dirección de la biblioteca/ Responsables de los Servicios	Indefinido
Informes	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Plan de Gestión de la Colección	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Plan de Formación de Usuarios	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Plan anual de Formación del Personal	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido
Plan de Biblioteca Sostenible	Papel e informático	Dirección de la biblioteca	Indefinido

8. RESPONSABILIDADES

Según establece el Reglamento de Biblioteca las responsabilidades son, en síntesis, las siguientes:

Directora de la biblioteca:

- Planificación, gestión y control y evaluación de la actividad de la Biblioteca
- Proponer el presupuesto anual de la Biblioteca y controlar las partidas presupuestarias asignadas al servicio

P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

- Dirigir y organizar los recursos humanos adscritos a la Biblioteca
- Elevar a los Órganos de Gobierno de la Universidad las necesidades de recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos de la Biblioteca
- Revisión y definición de los objetivos de los servicios ofertados
- Elaboración de las Memorias de actividad e Informes
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Subdirectora de la Biblioteca:

- Sustitución de la Directora, por ausencia o delegación, en todas las funciones asignadas a la dirección de la Biblioteca
- Gestión de los temas relacionados con equipamiento, infraestructura y personal
- Recopilación y elaboración de las Series Estadísticas de Actividad mensuales y anuales.

Consejo de Dirección:

- Asesoramiento a la Dirección en cuantos asuntos le sean planteados
- Aprobación de los Planes Estratégicos y de Mejora
- Aprobación de las normas, directrices y procedimientos para la organización y el funcionamiento de la Biblioteca
- Coordinación de tareas conducentes al cumplimiento de objetivos de la biblioteca
- Creación de Grupos de Trabajo y Comisiones para el mejor funcionamiento de la biblioteca
- Cualquier otra función o tarea que le asigne la Comisión de Biblioteca o la dirección de la Biblioteca.

Responsables de los servicios:

- Definición de las actuaciones de los servicios
- Planificación de las actuaciones de los servicios
- Evaluación de los servicios

Comisión de Biblioteca:

- Aprobación de las directrices generales de la Biblioteca y de las normas de uso.
- Aprobación del Plan Estratégico y de las acciones de mejora para su implementación.
- Estudio y aprobación del Presupuesto anual de la Biblioteca.
- Aprobación de la Memoria Anual.
- Proponer las modificaciones y enmiendas al Reglamento de la Biblioteca.
- Aprobación de los Planes elaborados en la Biblioteca para la mejora de colecciones y servicios.

P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

Asimismo tienen responsabilidad en la gestión de los servicios de Biblioteca los siguientes estamentos:

Vicerrector de Investigación

- Preside la Comisión de Biblioteca
- Supervisa y aprueba, en su caso, las propuestas presentadas por la Dirección de la Biblioteca
- Analiza y aprueba los documentos para su presentación, si procede, al Consejo de Gobierno de la Universidad.

Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados, que desarrollan su actividad en la Biblioteca.
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la UNED y el servicio contratado.
- Gestión de personal de Biblioteca
- Aprobación del Plan Anual de Formación específica del Personal de la Biblioteca

Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED):

- Análisis del informe anual y formulación de propuestas de mejora.

Consejo de Gobierno:

- Aprobación del Reglamento de Biblioteca
- Aprobación del Proceso de Evaluación de la Biblioteca
- Revisión y aprobación, si procede, de las propuestas de mejora.
- Aprobación del Presupuesto anual de Biblioteca
- Aprobación de las modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo de personal funcionario y laboral destinado en Biblioteca
- Aprobación de los convenios/contratos a suscribir por la Biblioteca.

9. FLUJOGRAMA

Como se indica en la primera página del presente documento, la Biblioteca Central de la UNED ha obtenido en 2008 el Sello de la Excelencia Europea en el nivel Compromiso hacia la Excelencia. El conjunto de documentos elaborados a tal efecto sobrepasa ampliamente en especificidad y volumen los requerimientos del Programa AUDIT, por lo que se ha optado por describir aquí el Subproceso Gestión de Usuarios, teniendo en cuenta el rol de este subproceso en el desarrollo de los planes de estudio.

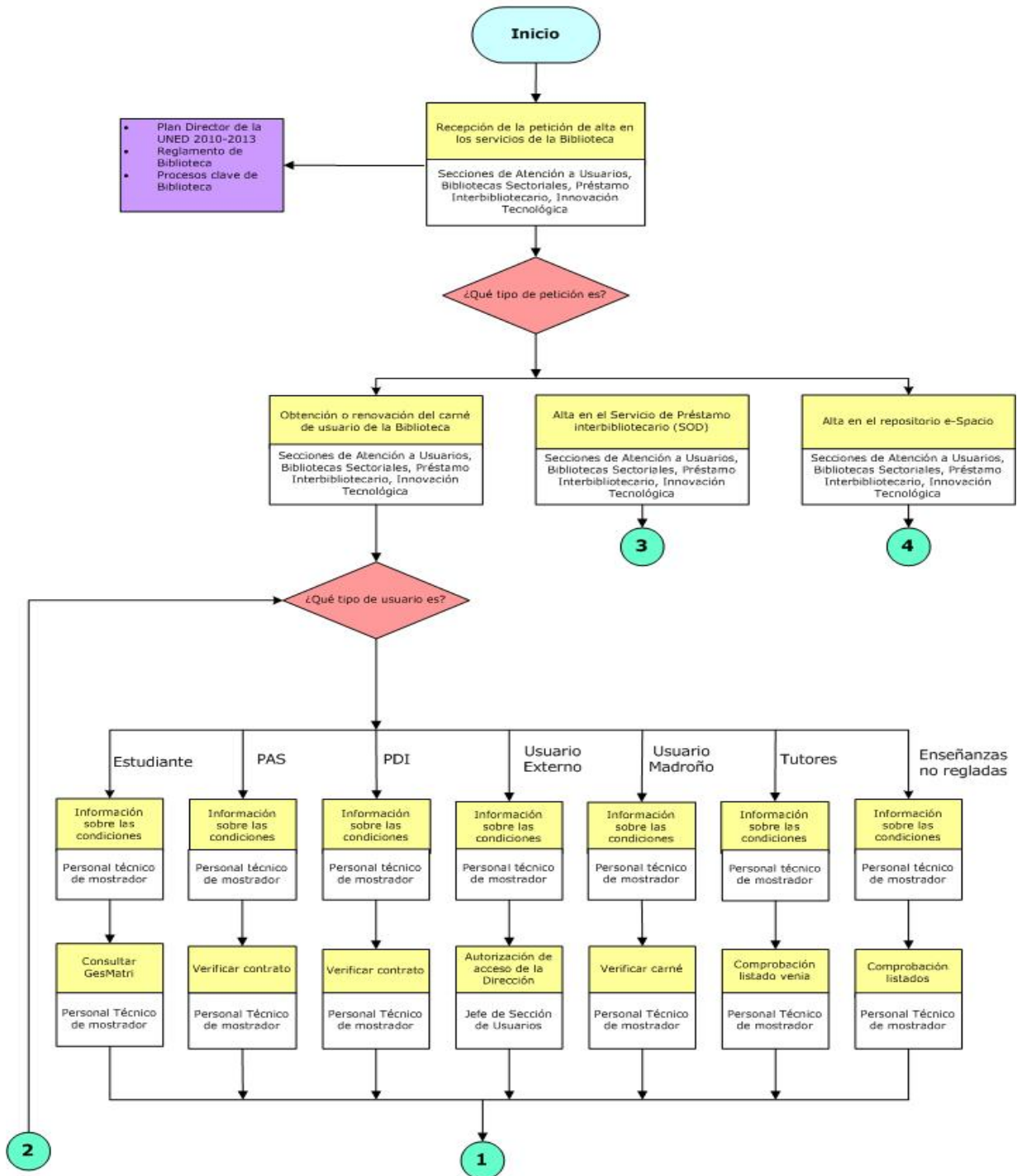


P-U-D5-p2-2-02. Procedimientos para la gestión de los servicios de la Biblioteca

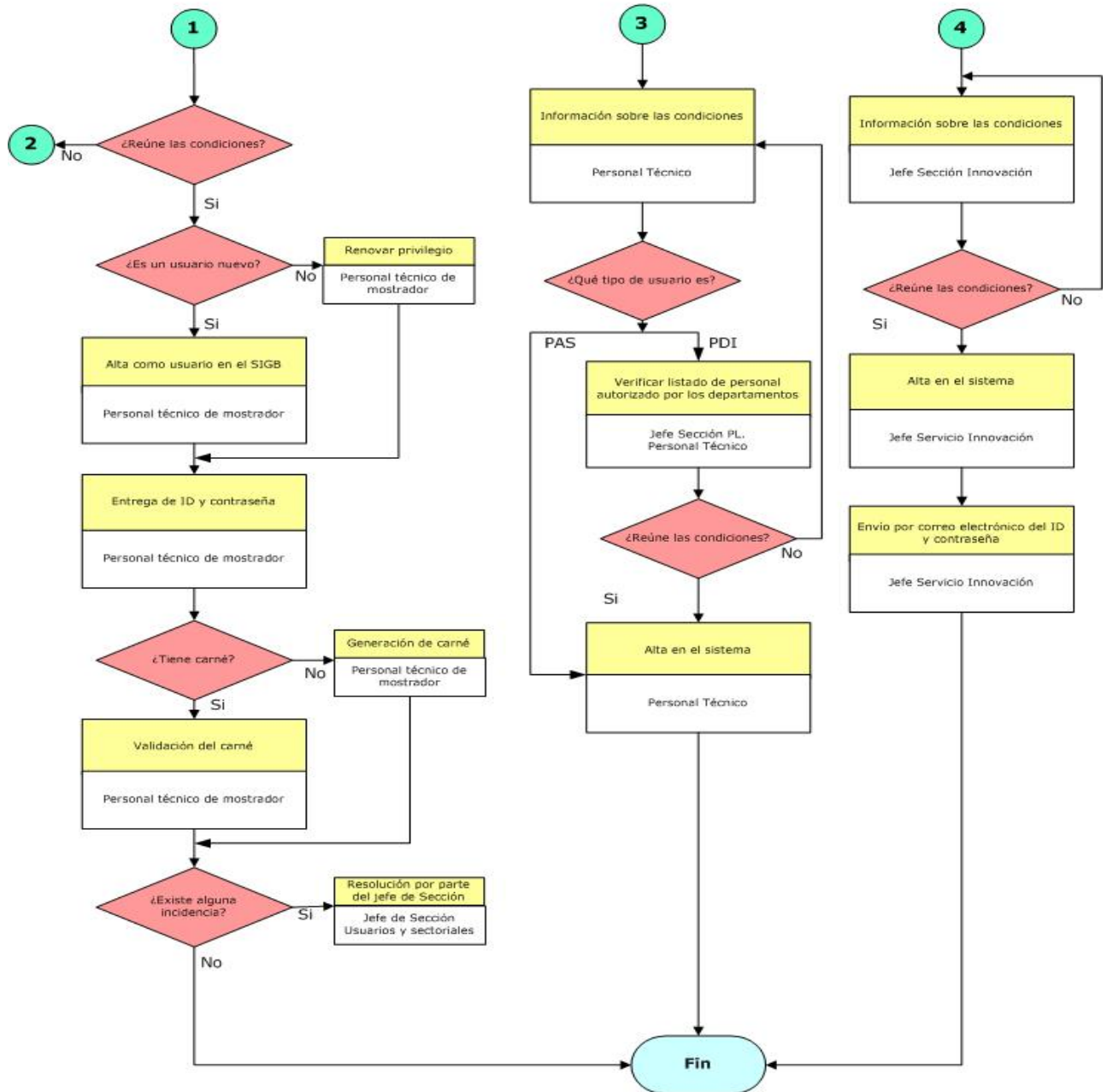
Es decir, dado el número de procesos existentes y la extensión de los mismos, no se considera procedente describir cada uno de ellos en el presente documento, por lo que se ha optado por describir en el presente apartado “flujograma”, a título de ilustración, el **Subproceso Gestión de Usuarios**, perteneciente al Proceso Servicios a los Usuarios. En él se describe la introducción y gestión de los usuarios en las diferentes plataformas informáticas de la Biblioteca, lo que permite la utilización de los servicios por parte de los usuarios.

En consecuencia, se presenta en este apartado, a título de ilustración, el **Subproceso Gestión de Usuarios**, perteneciente al Proceso Servicios a los Usuarios, descrito en el punto 5.

F-P-U-D5-p2-2-02 Procedimiento de servicios a los usuarios: subproceso de gestión de usuarios de la biblioteca



F-P-U-D5-p2-2-02 Procedimiento de servicios a los usuarios: subproceso de gestión de usuarios de la biblioteca



PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE MEDIOS AUDIOVISUALES (CEMAV)

0. ÍNDICE
1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA

ANEXOS:

- I. Definición de los objetivos de los servicios del CEMAV
- II. Planificación de la actuación de los servicios del CEMAV
- III. Análisis de resultados de los servicios del CEMAV
- IV. Convocatoria "Diseño y producción de contenidos audiovisuales en el nuevo marco del Espacio Europeo de Educación Superior"



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	17/09/08	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009
02	8/07/2011	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> - Sustitución del Plan Estratégico de la UNED 2007-2009 por el Plan Director de la UNED 2010-2013 -Actualización de las referencias legislativas y otras normativas -Cambios en los apartados "Revisión" y "Responsabilidades" por supresión del Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales (Resolución del Rector de 20-06-11) - Actualización de la denominación de algunos cargos académicos - Incorporación del anexo IV

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Director Técnico del CEMAV/Vicerrectora Adjunta de Calidad Fecha: 14-02-11	Vicerrector de Coordinación, Calidad e Innovación (Coordinador de Calidad de la UNED) Fecha: 27-02-2011	Consejo de Gobierno. Aprobación del último documento (Convocatoria "Diseño y producción de contenidos AV en el marco del EEES") incorporado al presente procedimiento: Fecha: 7-03 2011

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)**1. OBJETO**

En el CEMAV, este proceso tiene por objeto definir las actividades realizadas por su personal técnico para ofrecer y atender servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales que requieran profesores, investigadores y responsables institucionales de la UNED, y con el fin de:

- Definir las necesidades de los servicios audiovisuales de la UNED y de sus facultades y escuelas que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en las mismas.
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios audiovisuales universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejorar continuamente los servicios audiovisuales que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios audiovisuales prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades que realiza el CEMAV para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios audiovisuales, tanto institucionales de la UNED, como específicos de cada una de sus facultades y escuelas, que presta para todas las enseñanzas que se imparten en la misma.

Aplica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las comisiones u órganos de gobierno de la UNED o de sus facultades y escuelas, requieran de servicios audiovisuales posteriormente descritos.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Criterios y directrices para la elaboración de contenidos o materiales didácticos o pedagógicos en soportes audiovisuales para los títulos universitarios de grado y master establecidos por el Ministerio de Educación.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Criterios y directrices a partir de la Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)

- Programa AUDIT (ANECA) para el Diseño y la Verificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las Universidades y sus Facultades/Escuelas y de sus Enseñanzas.
- Sistemáticas y/o Normativas ya establecidas en la UNED y en las Facultades/Escuelas para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios centrales y de los prestados en las facultades y escuelas.
- Plan Director de la UNED 2010-2013.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Normas internas de procedimiento presupuestario y de contratación.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Legislación aplicable en materia de derechos de autor, propiedad intelectual e interpretación artística, así como de reproducción analógica y canon digital.

6. DEFINICIONES

El CEMAV, *Centro de Diseño y Producción de Medios Audiovisuales* de la UNED, tiene como objetivo apoyar las tareas docentes e investigadoras del profesorado, así como para facilitar a los estudiantes el acceso a contenidos, medios y servicios audiovisuales que les puedan ser útiles en sus actividades académicas, y para la transmisión, difusión o adquisición de conocimientos científicos, tecnológicos o culturales, ofrece los siguientes servicios: Producción y difusión de contenidos audiovisuales educativos y culturales de audio y radio, vídeo y televisión por señal digital terrestre abierta, por cable, vía satélite y por Internet.

- Diseñar, elaborar y evaluar los proyectos de producción y difusión de contenidos audiovisuales educativos y culturales de la UNED.
- Preparar y realizar todas aquellas actividades de preproducción que permitan la elaboración de contenidos audiovisuales educativos y culturales: desde la realización de guiones hasta la planificación de la producción
- Grabar, editar y post producir audio y vídeos para la producción de contenidos audiovisuales educativos y culturales de la UNED.
- Evaluar los contenidos audiovisuales educativos y culturales de la UNED.
- Copiar, distribuir y transmitir contenidos audiovisuales educativos y culturales de la UNED en medios de difusión
- Evaluar el copiado, distribución y difusión de los contenidos audiovisuales educativos y culturales de la UNED.

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)

Y los indicadores básicos son los siguientes:

1. Proyectos o convocatorias de producción de contenidos audiovisuales educativos y culturales realizados.
2. Proyectos o convocatorias de difusión de contenidos audiovisuales educativos y culturales realizados.
3. Guiones técnicos elaborados
4. Planes de producción establecidos
5. Recursos visuales y sonoros obtenidos por el registro o grabación de imágenes y sonidos.
6. Audios, programas y emisiones de radio producidos
7. Vídeos, programas y emisiones de televisión
8. Copiados y envíos electrónicos y por mensajería de contenidos audiovisuales
9. Medios de difusión utilizados.
10. Horas de distribución y difusión de contenidos audiovisuales transmitidos.
11. Evaluaciones de los contenidos audiovisuales producidos, sus copiados, así como su distribución y difusión en los medios de comunicación seleccionados para ser transmitidos

5. DESARROLLO DEL PROCESO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS

1. Recepción permanente de solicitudes por correo impreso y electrónico, llamadas telefónicas, formularios en línea (vía WEB), así como la presentación de proyectos institucionales o convocatorias anuales para la realización de servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales audio y radio, vídeo y televisión por señal digital terrestre abierta, por cable, vía satélite y por Internet.
2. Preparación institucional por parte del CEMAV de propuestas y programaciones anuales, semestrales y trimestrales de servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales de audio y radio, vídeo y televisión por señal digital terrestre abierta, por cable, vía satélite y por Internet.
3. Registro, estudio de viabilidad técnica-operativa-financiera y planificación de servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales solicitados o propuestos en el CEMAV, ya sea para ser realizados con recursos propios o externos por falta de infraestructura tecnológica actualizada o personal profesional especializado.

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)

4. Realización, control y seguimiento de los servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales solicitados o propuestos en el CEMAV.
5. Evaluación y control de calidad de los servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales realizados y de los resultados alcanzados.

Aprobadas las acciones correctoras, se inician los trámites para su puesta en marcha.

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el CEMAV de la UNED, que coordinará junto con la Comisión de Producción y Difusión de Contenidos Audiovisuales de la UNED, la Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) o con la Comisión de Garantía de Calidad de la facultad/escuela, según el caso, su efectiva realización.

Grupos de interés implicados en el diseño y desarrollo de este procedimiento

El grupo de interés implicado en este procedimiento es el personal docente e investigador y participa en el diseño y desarrollo de este procedimiento, como se detalla en el correspondiente flujograma, a través de sus representantes específicos en el Consejo de Gobierno de la UNED y en la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED).

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La próxima Comisión de Producción y Difusión de Contenidos Audiovisuales de la UNED (coordinada por el Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales y la asesoría logística de la Dirección de Comunicación y Mercadotecnia) a través del CEMAV, y en relación con las respectivas Comisiones de Garantía Interna de Calidad de las facultades y escuelas, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales audio y radio, vídeo y televisión por señal digital terrestre abierta, por cable, vía satélite y por Internet, así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar las debilidades detectadas.

Estas propuestas se remitirán al equipo rectoral y a los equipos decanales/de Dirección, respectivamente, para su aprobación o/y remisión al Consejo de Gobierno o a la correspondiente junta de facultad/escuela, según el caso.

En la revisión, al menos anual, del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED, su Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) realizará la revisión de la gestión de los

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)

servicios producción y difusión de contenidos audiovisuales audio y radio, vídeo y televisión por señal digital terrestre abierta, por cable, vía satélite y por Internet del CEMAV, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente. Dicho plan de mejora será presentado al Consejo de Gobierno para su análisis y aprobación si procede.

7. ARCHIVO

Los documentos generados en este proceso serán archivados y guardados según el caso.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Memoria anual	Documental / Informático	<ul style="list-style-type: none"> o Coordinador de Calidad de la UNED o Gerente o Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales o Director Técnico del CEMAV 	6 años
Programaciones semanales, mensuales y/o anuales, de producción y difusión de contenidos de radio, TV e Internet	Documental / Informático	<ul style="list-style-type: none"> o Coordinador de Calidad de la UNED o Gerente o Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales o Director Técnico del CEMAV 	6 años
Ficha de análisis de resultados	Documental / Informático	<ul style="list-style-type: none"> o Coordinador de Calidad de la UNED o Gerente o Vicerrectorado de Medios Impresos y Audiovisuales o Director Técnico del CEMAV 	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Dirección Técnica del CEMAV:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios del CEMAV.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios del CEMAV.

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)**Responsables de los servicios de producción y difusión de contenidos audiovisuales en el CEMAV:**

- Definición de las actuaciones de los servicios.
- Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (Funciones de Comisión de Garantía Interna de la UNED):

- Análisis y revisión de resultados relativos a los servicios del CEMAV y formulación de las propuestas de mejora.

Comisión de Garantía Interna de Calidad de Facultad/Escuela:

- Análisis y revisión de resultados relativos a los servicios del CEMAV y formulación de las propuestas de mejora para la UNED y la correspondiente facultad/escuela.

Personal de los servicios:

- Ejecución de las acciones planificadas en el CEMAV.

Consejo de Gobierno:

- Aprobación de las acciones de mejora relativas a los servicios del CEMAV para su implementación.

Junta de Facultad/Escuela:

- Aprobación de las acciones de mejora relativas a los servicios del CEMAV correspondientes a su facultad/escuela para su implementación.

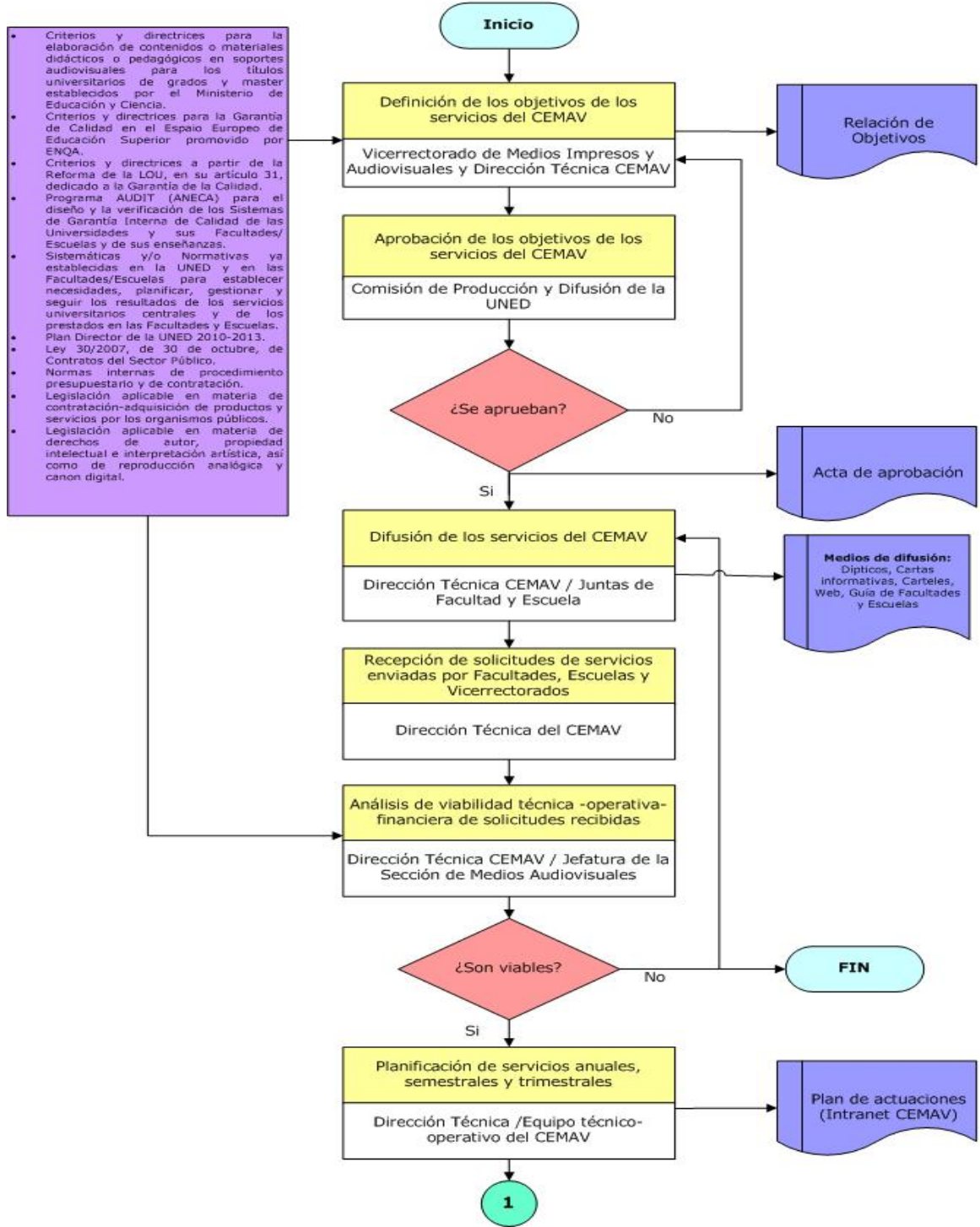
Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados, que desarrollan su actividad en el CEMAV
- Análisis de los resultados de los servicios contratados para el CEMAV.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la UNED y el servicio.

9. FLUJOGRAMA

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)

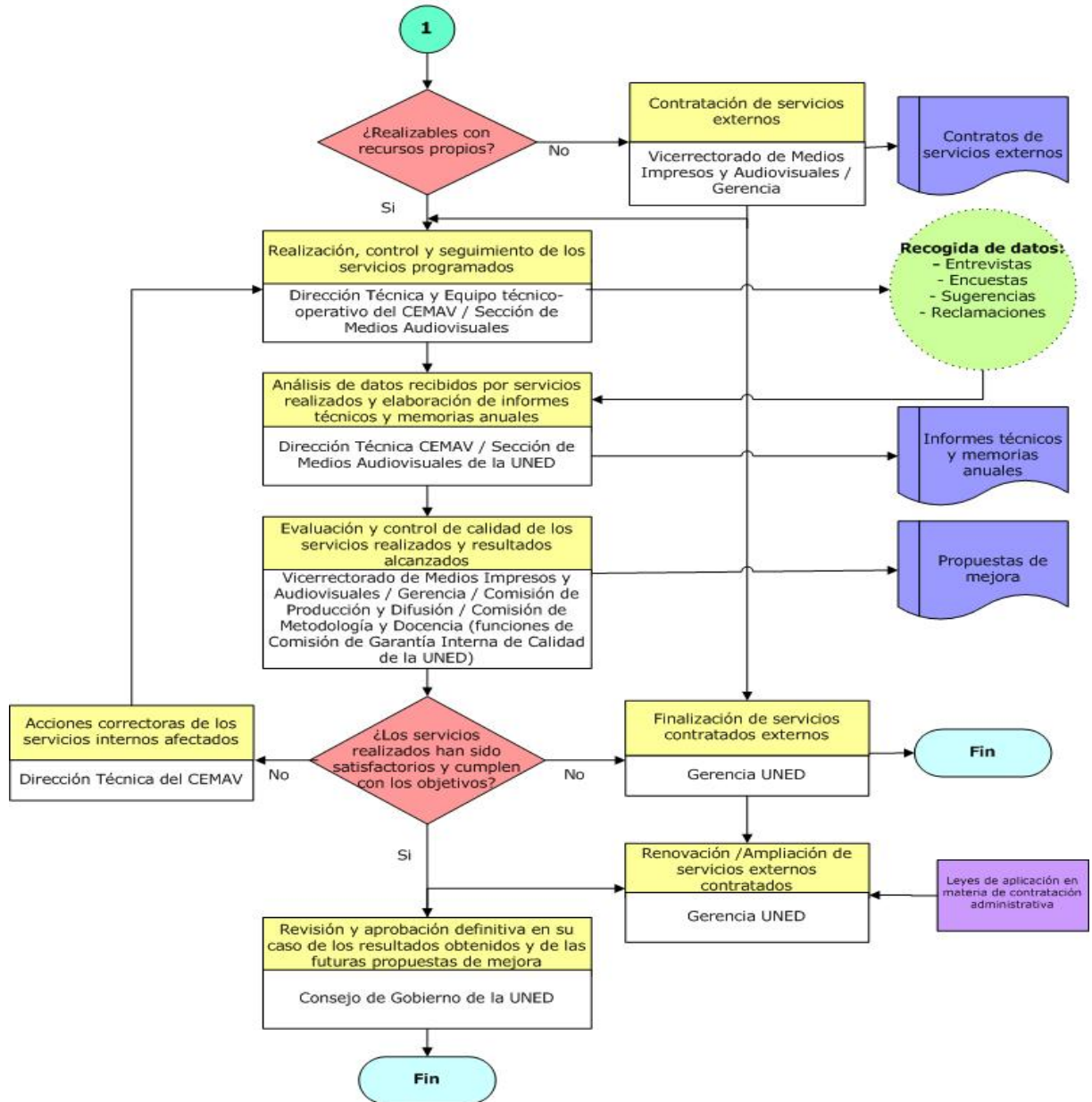
F-P-U-D5-p2-3-02 Procedimiento para la gestión de los servicios del CEMAV



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-3-02. Procedimiento para la gestión de los servicios del Centro de Medios Audiovisuales (CEMAV)

F-P-U-D5-p2-3-02 Procedimiento para la gestión de los servicios del CEMAV



PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS CURSOS VIRTUALES POR EL CENTRO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (CINDETEC)

0. ÍNDICE
1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA

ANEXOS:

- I. Manual de usuario de GESTIONUSO
- II. Manual de usuario en peticiones para las áreas generales
- III. Reglamento sobre el uso de los foros de la UNED



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	21/01/09	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009
02	12/01/11	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> - Sustitución del Plan Estratégico de la UNED 2007-2009 por el Plan Director de la UNED 2010-2013 -Inclusión del Reglamento sobre el uso de los foros de la UNED -Actualización de las referencias legislativas y otras normativas -Actualización de la denominación de algunos cargos académicos -Anexo IV

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Técnico de gestión en el CINDETEC/UsopC/el Director General del CINDETEC/Director de Innovación/Director de Tecnologías Educativas/Vicerrectora Adjunta de Calidad Fecha: 7/10/10	Vicerrectora de Tecnología/Vicerrector de Coordinación, Calidad e Innovación (Coordinador de Calidad de la UNED) Fecha: 30/10/10	Consejo de Gobierno. Aprobación del último documento (Reglamento sobre el uso de los foros de la UNED) incorporado a este procedimiento: Fecha: 22/12/10

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que opera el CINDETEC (Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico) para el servicio de cursos virtuales en la UNED.

La virtualización de asignaturas, programas, etc. da como consecuencia el proceso de cursos virtuales que comienza con la solicitud de la creación del curso, a través de una petición por parte de un equipo docente. Los hitos más importantes del proceso son: la administración de los usuarios, y la preparación de materiales y su mantenimiento.

Estos servicios, que ofrece CINDETEC, deben de ajustarse a los tiempos establecidos oficialmente por la UNED para la docencia en los diferentes tipos de enseñanza, que utilizan los cursos virtuales.

La Unidad de Gestión Técnica, debe de encargarse del control de las peticiones, su validación y la terminación de las mismas, ajustándose a los tiempos propios establecidos por la dirección de USOPC (Unidad de soporte a proyectos y cursos) para cada tipo de actuación. Esta unidad se encarga de la explotación de la plataforma WEBCT, plataforma que soporta actualmente el campus virtual de enseñanzas regladas de la UNED.

La Unidad Innova debe encargarse de los desarrollos y adaptaciones propias de la plataforma aLF, herramienta desarrollada por la UNED, así como proporcionar mecanismos administrativos que deben ser usados por la Unidad de Gestión Técnica.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a toda la enseñanza asistida a través de los cursos virtuales soportados por las plataformas de e-learning de la UNED (aLF y WEBCT).

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Acuerdos de Consejo de Gobierno sobre cursos virtuales (p.e. Reglamento sobre el uso de los foros de la UNED)
- Normativa sobre accesibilidad
- Estatutos de la UNED
- Plan Director de la UNED 2010-2013
- R.D. 1393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Ley de protección de datos

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

- Legislación aplicable en materia de procedimiento presupuestario y contratación por organismos públicos
- Normas de procedimiento presupuestario y contratación de la UNED

4. DEFINICIONES

CINDETEC: Es el Centro de Innovación y desarrollo Tecnológico creado en la UNED para el fomento del uso de la tecnología en el ámbito docente.

Gestión técnica USO-PC: Unidad de gestión, encargada de organizar el trabajo de USO-PC

GESTIONUSO: Aplicación de de work-flow de la unidad USO-PC

GESTUVA: Aplicación de gestión del campus virtual de la UNED

Grupo de usuarios: Está constituido por, al menos, un representante de cada facultad/escuela de la UNED, un representante del PAS, un representante del profesorado tutor y un representante del alumnado. Depende de la Comisión Delegada de Tecnología.

CAU: Es el centro de atención al usuario. Recoge las incidencias relativas a las aplicaciones que están dirigidas a un gran número de usuarios, básicamente las relativas al uso en la UNED de las plataformas Web-ct y aLF.

Ciclo de vida de un curso virtual: conjunto de actividades orientadas a definir e implementar las diferentes fases involucradas en la gestión de un curso virtual: creación, alta de usuarios, procesamiento de materiales didácticos, configuración del entorno del curso, inicio, desarrollo y cierre de curso.

Enseñanzas en modo automático. Cursos virtuales que se corresponden con asignaturas recogidas en las base de datos de la UNED y cuyos actores (profesores, alumnos, TAR, tutores o perfiles docentes autorizados de la UNED) se encuentran incluidos en su totalidad en las bases de datos de la UNED.

Enseñanzas en modo manual. Cursos virtuales que se corresponden con asignaturas no recogidas en las base de datos de la UNED o que, estando recogidas en las bases de datos de la UNED, alguno de sus actores (profesores, alumnos, TAR, tutores o perfiles docentes autorizados de la UNED) no se encuentran totalmente incluidos en su totalidad en las bases de datos de la UNED.

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

Web-ct: Course Tools o herramientas para cursos Web es un sistema comercial de aprendizaje virtual en línea, que es utilizado principalmente por instituciones educativas para el aprendizaje a través de Internet. La flexibilidad de las herramientas para el diseño de clases hace este entorno muy atractivo tanto para principiantes como usuarios experimentados en la creación de cursos en línea. El profesorado puede añadir a sus cursos en Web-ct varias herramientas interactivas tales como: foros de discusión, sistema de correo electrónico, conversaciones en vivo o chats, contenidos en formato de páginas web, entre otros.

aLF: Es una herramienta para cursos Web propia de la UNED. El principal objetivo de aLF (aprendizaje y formación en línea) es dar soporte a un aprendizaje basado en comunidades de aprendizaje y no meramente cursos, como se hace de forma tradicional. Este planteamiento parte del concepto general de comunidad virtual y se centra en potenciar los aspectos fundamentales que deben garantizarse en este tipo de grupos de trabajo: reputación, confianza e intimidad. Por otro lado, se deben destacar otros elementos esenciales para garantizar el éxito: (i) los usuarios tienen un objetivo, unos intereses o una actividad común, (ii) los usuarios se involucran frecuentemente en interacciones activas, (iii) los usuarios tienen un acceso a recursos compartidos y a unas políticas de privacidad que regulan el acceso a dichos recursos, (iv) se proporcionan servicios de comunicación, soporte e intercambio de información entre los usuarios, y (v) se hace público un protocolo de comportamiento y comunicación.

Los fundamentos en los que se apoya aLF son dobles. De una parte, el conocimiento técnico del desarrollo colaborativo de herramientas abiertas y flexibles. De otra, el conocimiento basado en la experiencia adquirida durante ocho años en el soporte al desarrollo de cursos para un número masivo de alumnos, en los que el factor de escala es un aspecto crítico, y en los que las necesidades no siempre coinciden con las herramientas tipo ofrecidas en la mayoría de las actuales plataformas de e-learning.

Desde el punto de vista del usuario, aLF proporciona una gran variedad de herramientas organizadas en torno a tres espacios de trabajo claramente diferenciados: área personal, comunidades y cursos. Los servicios ofrecidos, por tanto, dependen del entorno en el que se desenvuelva la interacción del usuario.

En definitiva, aLF facilita la organización de las interconexiones entre los distintos espacios de trabajo; tanto las relativas al trabajo personal y colaborativo en las distintas comunidades y cursos, como las de los grupos y subgrupos definidos en dichas comunidades y cursos.

DESARROLLO DE LOS PROCESOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

El proceso general se inicia con la definición de objetivos por parte del equipo directivo del CINDETEC con la colaboración de la Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico, la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) y el Grupo de usuarios. La definición de objetivos incluye dos itinerarios diferenciados; por una parte, se analiza si es preciso introducir cambios en la explotación de las plataformas Web-ct y aLF y, por otro, se definen los objetivos para nuevos proyectos.

- La explotación de las plataformas Web-ct y aLF

En base a la definición del proceso cursos virtuales, se definen dos subprocesos correspondientes cada tipo de enseñanzas.

Subprocesos

- Enseñanzas en modo manual
- Enseñanzas en modo automático

Cada uno de estos subprocesos implica el desarrollo de los siguientes servicios básicos:

- Alta/Baja curso
- Gestión usuarios
- Petición envío de contenidos

Tabla de tiempos de actuación en cada servicio

SERVICIOS \ FASES	REGISTRO	VALIDACIÓN *	REALIZACIÓN
Alta /Baja de cursos	24 h. hábiles	24 h. hábiles	24 h. hábiles
Gestión de usuarios	24 h. hábiles	24 h. hábiles	24 h. hábiles
Petición envío de contenidos	24 h. hábiles	24 h. hábiles	a estimar por caso**

* ajustarse a la casuística por cada servicio

** necesidad de aplicar tiempos estimados en las intervenciones

I. Subproceso: Enseñanzas en modo manual

A. Servicio: Alta/Baja de cursos virtuales

Descripción:

- Unidad de registro: Gestión Técnica USO-PC
- Unidad de validación: Gestión Técnica USO-PC

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

- Herramientas: aplicación GESTIONUSO y GESTUVA, formularios de alta/baja de cursos

Operativa para el alta y baja de cursos:

1. Recogida de la petición. El peticionario rellena el formulario que está en el portal de la UNED, en la aplicación GESTUVA.
2. Comprobación de los datos
3. Respuesta a los peticionarios
4. Registro de la petición. Cada petición es objeto de registro, aunque no fructifique su viabilidad.
5. Salva guarda de los ficheros almacenados en la aplicación GESTIONUSO. Almacenar significa que los datos de los correos electrónicos quedan guardados en la aplicación donde se le asigna un número de petición, que será su referencia. En el momento que se le valida a la unidad correspondiente para que realice el trabajo, la petición queda completada con fechas de actuación hasta su última validación que da por terminada la realización de la petición con fecha fin.
6. Alta /baja del curso virtual
7. Esta operativa se aplica a las enseñanzas regladas autorizadas por el Consejo de Gobierno o Vicerrectorado competente

B. Servicio: Gestión de usuarios

Descripción. Modificaciones de equipos docentes: altas /bajas de usuarios en los cursos virtuales de enseñanzas regladas.

- Unidad de registro: Gestión técnica USO-PC
- Unidad de validación: Gestión Técnica USO-PC
- Herramientas: aplicación GESTIONUSO y GESTUVA. Formulario de petición

Operativa para la gestión de usuarios:

1. Recogida de la petición
2. Comprobación de los datos
3. Registro de la petición
4. Validación y distribución a la unidad de realización
5. Realización de la petición
6. Respuesta de realización a los peticionarios: peticionario y resto del equipo docente del curso virtual
7. Esta operativa se aplica en los casos en los que existe autorización previa del Consejo de Gobierno o unidades competentes de la UNED

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

C. Servicio: petición envío de contenidos

Descripción. El servicio de envío de contenidos comprende la inclusión de diversos materiales objeto de virtualización, que sirven como complemento al estudio de la materia por el alumnado. Unidad de registro: Gestión Técnica USO-PC

- Unidad de validación: Gestión Técnica USOPC
- Herramientas: aplicación GESTIONUSO y GESTUUA, Formulario de envío de contenidos

Operativa para la gestión de envío de contenidos

1. Recogida de la petición. El peticionario rellena el formulario una vez autenticado en el portal de la UNED, en la aplicación GESTUUA.
2. Comprobación de los datos. Los datos de las peticiones deben de ser verificados para ver su viabilidad y aceptación, mediante una comprobación realizada por la unidad de secretaría. Para ello, utilizamos GESTUUA.
3. Registro de la petición
4. Salvaguarda de los ficheros almacenados en la aplicación GESTIONUSO
5. Validación
6. Administración de alta del curso virtual en la aplicación GESTIONUSO previa a la distribución de envío de contenidos
7. Distribución a la unidad de realización. La aplicación de GESTIONUSO, tiene una administración paralela a la de GESTUUA
8. Respuesta a los peticionarios. Una vez almacenadas las peticiones, localizado el caso y anotado en el primer comentario, proceder con la respuesta al docente.

II. Subproceso: Enseñanzas en modo automático

A. Servicio de alta/baja de cursos

Descripción:

- Extracción de la información de los cursos a dar de alta de las bases de datos de la UNED
- Alta de los cursos. Sólo se dan de alta cursos presentes en las bases de datos de la UNED. Este procedimiento es automático. Se obtienen los datos de las bases de datos. No existe baja de cursos. Solo existen los cursos que se reconocen oficialmente en la UNED.

Operativa para el alta de cursos

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

1. Extracción de la información de los cursos de las bases de datos de la UNED
2. Alta de los cursos

B. Servicio: Gestión de usuarios

Descripción. Modificaciones de equipos docentes: altas/bajas de usuarios en los cursos virtuales de enseñanzas regladas.

Operativa para la gestión de usuarios

1. Extracción de la información de los alumnos y equipos docentes y perfiles docentes de las bases de datos de la UNED
2. Alta de los usuarios en los cursos

Esta operativa se aplica cuando existe la autorización delegada a los órganos competentes de la UNED: vicerrectorado, departamentos y centros asociados

C. Servicio: Petición envío de contenidos

Descripción. El servicio de envío de contenidos comprende a la inclusión de diversos materiales objeto de virtualización.

- Unidad de registro: Gestión técnica USOPC
- Unidad de validación: Gestión técnica USOPC
- Herramientas: aplicación GESTIONUSO y GESTUUVA, formulario de envío de contenidos

Operativa para la gestión de petición de envío de contenidos

1. Recogida de la petición. El peticionario rellena el formulario una vez autenticado en el portal de la UNED, que se encuentra dentro de GESTUVA.
2. Comprobación de los datos. Los datos de las peticiones deben de ser verificados para ver su viabilidad y aceptación, mediante una comprobación realizada por la unidad de secretaría. Para ello, utilizamos GESTUVA.
3. Registro de la petición
4. Salvaguarda de los ficheros almacenados en la aplicación GESTIONUSO

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

5. Validación
6. Administración de alta del curso virtual en la aplicación GESTIONUSO previa a la distribución de envío de contenidos
7. Distribución a la unidad de realización.
8. Respuesta a los peticionarios. Una vez almacenadas las peticiones, localizado el caso y anotado en el primer comentario, proceder con la respuesta al docente.

- La definición de objetivos para nuevos proyectos

Una vez que han sido definidos los objetivos por el equipo directivo del CINDETEC, con la colaboración de la Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico, la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) y el Grupo de usuarios, el equipo directivo del CINDETEC lleva a cabo la priorización de los mismos y seguidamente la distribución de proyectos en función del presupuesto.

A partir de ahí, se define una doble trayectoria, como se puede ver en el flujograma, en función de que el proyecto precise o no precise contratación externa y, en este último caso, en función de que esta contratación se refiera a personal técnico o a contratación de una empresa adjudicataria. En ambos casos, se lleva a cabo una convocatoria pública específica, tal como queda reflejado en el flujograma. En el primer caso, los candidatos seleccionados se incorporan al equipo interno encargado de la elaboración del proyecto de que se trate. Por el contrario, en el segundo caso, la empresa adjudicataria, lleva a cabo la realización del proyecto en su propia sede y lo entrega al CINDETEC una vez finalizado.

Una vez terminado un nuevo proyecto, tanto si ha sido realizado en el CINDETEC como si ha sido realizado por una empresa adjudicataria por encargo del CINDETEC, el proceso continúa con la realización de una serie de controles. En primer lugar, se realizan las pruebas necesarias para determinar la posibilidad de incorporar el proyecto a las plataformas virtuales. Si el resultado de las pruebas es satisfactorio, el proyecto queda incorporado en fase experimental, siendo a corto plazo objeto de pruebas de usabilidad, las cuales tienen por objetivo verificar el grado de satisfacción del grupo de usuarios con el proyecto recientemente incorporado y la propuesta, en caso necesario, de modificaciones de dicho proyecto.

Grupos de interés implicados en el diseño y desarrollo de este procedimiento

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

Los grupos de interés implicados en este procedimiento son el personal docente e investigador, los profesores tutores de los centros asociados y los estudiantes. Estos grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de este procedimiento, como se detalla en el correspondiente flujograma, a través de sus representantes específicos en la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED).

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Periódicamente, el CINDETC analizará las incidencias recogidas por el CAU y realizará encuestas de satisfacción a los usuarios, llevando a cabo los consiguientes análisis estadísticos. A partir del análisis de los datos obtenidos, el equipo directivo del CINDETC con la colaboración de la Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico, llevará a cabo la evaluación de las acciones realizadas y establecerá, en su caso, propuestas de mejora.

A partir de la evaluación realizada, anualmente el equipo directivo del CINDETEC elaborará un Informe sobre las acciones realizadas, que será enviado a la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (comisión que ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED), la cual, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED, realizará la revisión de la gestión de los cursos virtuales y propondrá, en su caso, acciones pertinentes para su mejora. Asimismo, el Informe será enviado al Consejo de Gobierno y al Claustro para su análisis y propuestas de mejora, en su caso.

Finalmente, hay que señalar que el CINDETEC tiene previsto la implantación de la norma ISO 9001 para facilitar la mejora de los procesos, y la definición de los indicadores adecuados que permitan la mejora de dichos procesos. Este camino se ha emprendido hace un año y medio.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento que recoja todas las acciones que contempla el desarrollo del plan del ciclo de vida de un curso virtual	Papel e informático	Director Tecnología Educativa/Director del CINDETEC	Hasta nueva propuesta

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

Memoria anual de las acciones realizadas, su evaluación y propuestas de mejora, en su caso	Papel e informático	Director del CINDETEC/Secretario de la Comisión de Nuevas Tecnologías de la UNED/Coordinador de Calidad de la UNED	Hasta nueva propuesta
--	---------------------	--	-----------------------

8. RESPONSABILIDADES

Director General del CINDETEC: Dirección y gestión del CINDETEC

Director de Tecnologías Avanzadas: Explotación del campus virtual basado en WEBCT y de la realización de proyectos encaminados a la creación de materiales multimedia.

Director de Innova: Responsable para el desarrollo de la plataforma educativa aLF de la UNED

Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico: Comisión Delegada del Consejo de Gobierno de la UNED encargada de impulsar la revisión y actualización de las actuaciones tecnológicas y los procesos asociados.

Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED): Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED, realizará la revisión de la gestión de los cursos virtuales y propondrá, en su caso, acciones pertinentes para su mejora.

Vicerrector de Coordinación, Calidad e Innovación (Coordinador de Calidad de la UNED): Presentar a la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED la Memoria anual para su análisis y elaboración, en su caso, de propuestas de mejora.

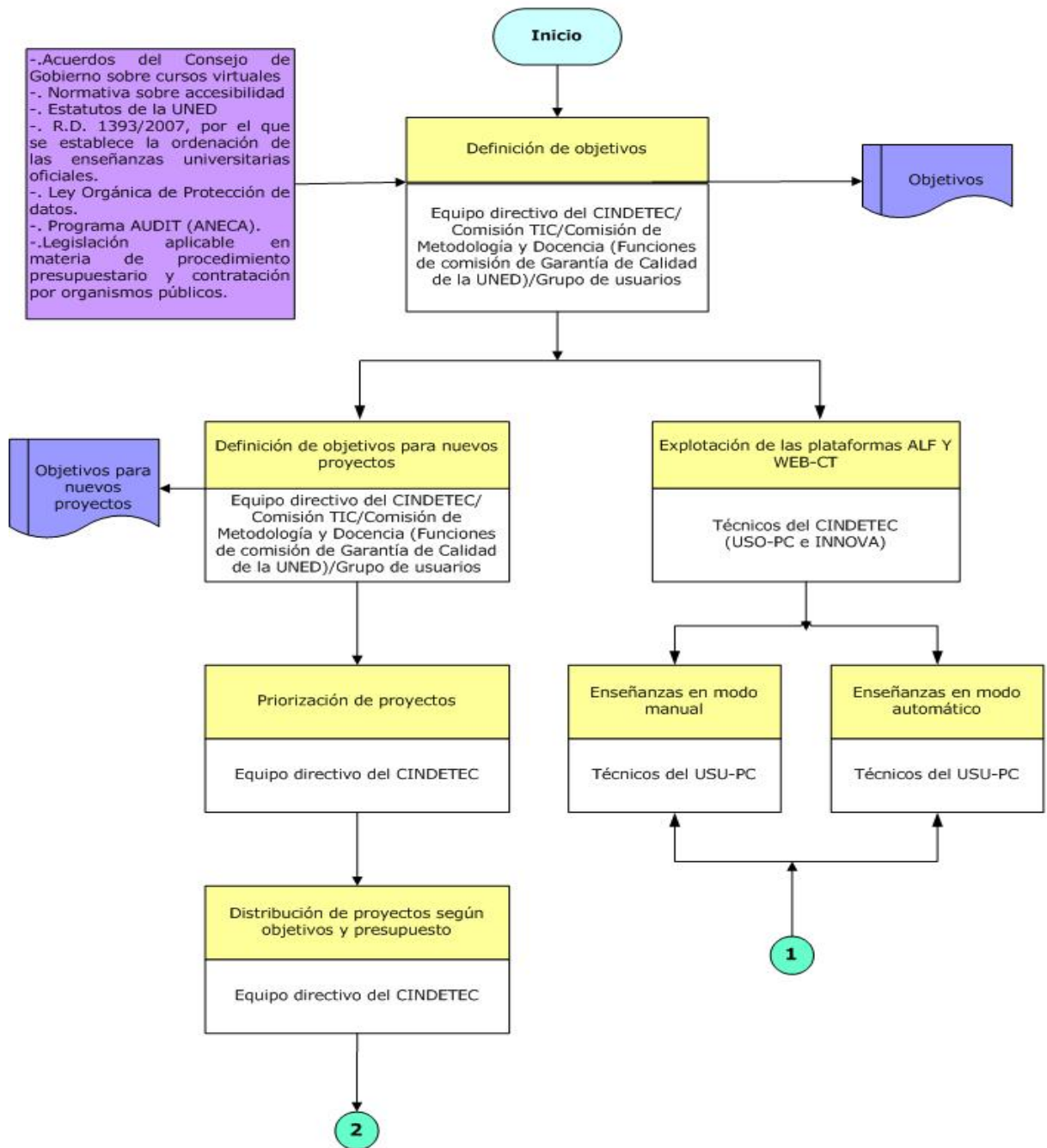
Consejo de Gobierno de la UNED: Aprobar, en su caso, previo debate, los documentos que presenten, tanto la Comisión de Nuevas Tecnologías de la UNED, como la Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (funciones de Comisión de Garantía de Calidad de la UNED), relativos a los procesos para la gestión y mantenimiento de los cursos virtuales de la UNED.

9. FLUJOGRAMAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

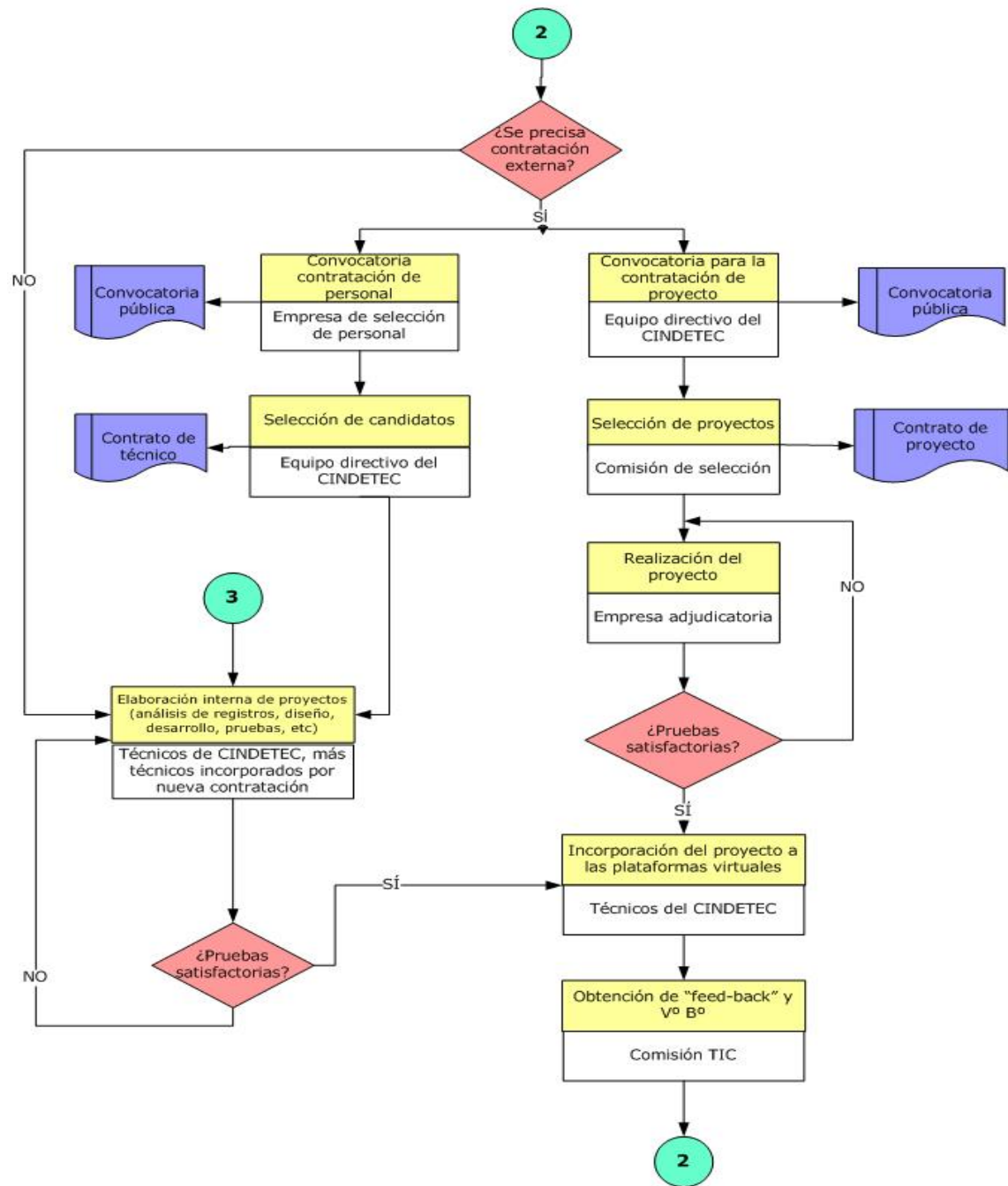
F-P-U-D5-p2-4-02 Procedimiento para la gestión y mantenimiento de los cursos virtuales por el CINDETEC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

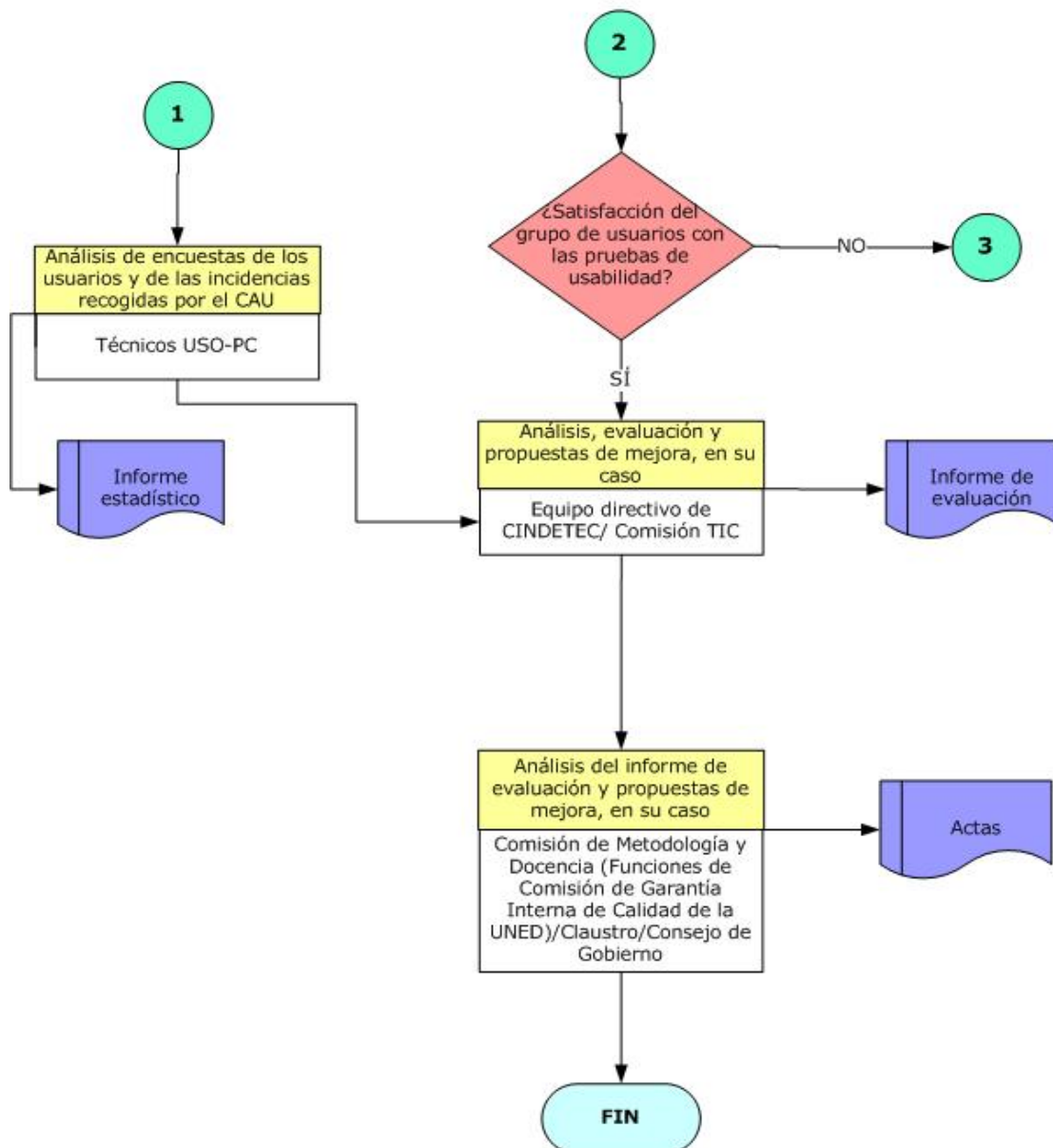
F-P-U-D5-p2-4-02 Procedimiento para la gestión y mantenimiento de los cursos virtuales por el CINDETEC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-4-02. Procedimientos para la gestión y mantenimiento de los Cursos Virtuales por el Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico (CINDETEC)

F-P-U-D5-p2-4-02 Procedimiento para la gestión y mantenimiento de los cursos virtuales por el CINDETEC



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
INFORMÁTICOS POR EL CENTRO DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS (CSI)**

0. ÍNDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

4. DEFINICIONES

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. GENERALIDADES

5.2. DEFINICIÓN DE PRIORIDADES

5.3. DOSSIER DE PROYECTO

5.4. SELECCIÓN DE LA EMPRESA, EN SU CASO

5.5. CICLO DE DESARROLLO

5.6. GRUPOS DE INTERÉS

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7. ARCHIVO

8. RESPONSABILIDADES

9. FLUJOGRAMA

ANEXOS:

I. Documento de requisitos de análisis del sistema

II. Documento de definición de proyecto

III. Encuesta de evaluación de la calidad del servicio a través de la satisfacción de los usuarios

IV. Formularios para apoyo. Usuarios y alumnos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	26/01/09	<u>Edición 1ª: Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> Certificada por la ANECA en la I Convocatoria de AUDIT. Fecha de la certificación: 16-09-2009
02	8/07/10	<u>Edición 2ª: Implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED</u> -Sustitución del Plan Estratégico de la UNED 2007-2009 por el Plan Director de la UNED 2010-2013 -Actualización de las referencias legislativas y otras normativas - Actualización de la denominación de cargos académicos

<p>Elaboración:</p> <p>Director del CSI/Subdirector del CSI/ Vicerrectora Adjunta de Calidad</p> <p>Fecha: 21/01/10</p>	<p>Revisión:</p> <p>Vicerrectora de Tecnologías/Vicerrector de Coordinación, Calidad de Innovación (Coordinador de Calidad de la UNED)</p> <p>Fecha: 18/02/10</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consejo de Gobierno. Aprobación del último documento (Plan Director de la UNED) incorporado a este procedimiento</p> <p>Fecha: 28/04/10</p>
--	--	--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir el proceso de generación de aplicaciones dentro del CSI, desde que se definen las prioridades de la UNED en materia informática, hasta la completa implantación de las aplicaciones en los puestos del usuario. En particular, el proceso cubre:

- La definición de prioridades
- Su reflejo en los presupuestos del Centro de Servicios Informáticos
- El ciclo de vida completo de un proyecto: desde la toma de requisitos de usuario, hasta la formación e implantación del sistema

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en todas las actividades informáticas que desarrolla el CSI, que cubren las comunicaciones, los sistemas, las aplicaciones y las actividades de soporte de usuario de todos los procesos de la UNED, excepto los de cursos virtuales. Estos procedimientos son seguidos por el personal del CSI, por la gerencia, y por la UNED en general, desde el momento en que todos los usuarios necesitan interactuar con la informática.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Plan Director 2010-2013 de la UNED
- R.D. 1393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA
- Programas AUDIT (ANECA) para el Diseño y la Verificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las universidades y sus facultades/escuelas y de sus enseñanzas
- Sistemáticas y/o normativas ya establecidas en la UNED y en las facultades/escuelas para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios centrales y de los prestados en las facultades y escuelas
- Ley Orgánica de Protección de Datos
- Legislación aplicable en materia de procedimiento presupuestario y contratación por organismos públicos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

- Normas de procedimiento presupuestario y de contratación de la UNED
- Metodologías de desarrollo publicadas por el MAP (Métrica 3), o por organismos internacionales (metodologías orientadas a objeto)

7. DEFINICIONES

CSI: Centro de Servicios Informáticos

Aplicación: Conjunto de programas informáticos que cubre diversas funcionalidades de un proceso.

Oficina de pruebas: grupo externo de personal que prepara y ejecuta un plan de pruebas para verificar la correcta asociación entre requerimientos escritos y funcionalidad ofrecida por la aplicación.

Calidad: sistema de medición de una aplicación/sistema informático, que permite verificar unos niveles mínimos en diferentes parámetros: robustez, rendimiento, funcionalidad, escalabilidad, ...

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

CAU: Centro de atención al usuario. Recoge las incidencias relativas a las aplicaciones que están dirigidas a un gran número de usuarios (matrícula, calificaciones, etc.)

Valija virtual de exámenes: Sistema informático por el cual se proporciona informáticamente el examen a cada alumno en el momento de su entrada en el aula de examen.

Valija virtual de retorno: Recogida informática de los exámenes en el propio aula de examen, previo escaneo, en presencia del estudiante para su envío por proceso informático al correspondiente profesor de la sede central. Esta aplicación se encuentra en fase experimental y de momento se está aplicando a los exámenes de prueba objetiva de elección múltiple.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

5.1. Generalidades

La gestión y funcionamiento de la UNED mejoran día a día a través de la eficiencia y seguridad generados por la informatización de los procesos, pero, por otro lado, esto

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

hace que la propia UNED dependa cada vez más de las aplicaciones, y por tanto, de la calidad de sus desarrollos, de su agilidad y de la correcta asignación de prioridades entre las numerosas necesidades planteadas.

Para lograr estos objetivos, los procesos informáticos de la UNED parten desde lo más básico, que es la recogida de las necesidades y el establecimiento de prioridades de la UNED en general, hasta la consecución de los objetivos de cada aplicación y la implantación final en manos del usuario.

Complementariamente, los desarrollos e implantaciones informáticas realizadas siguen un proceso obligatorio de pruebas y verificación (validación y verificación) que aseguren la calidad final del producto.

5.2. Definición de prioridades

En primer lugar, y basándose en el Plan Director 2010-2013 de la UNED y la percepción y prioridades de la UNED, en general, definidas por el Equipo de Rectoral, la Comisión de Tecnologías Avanzadas define las prioridades fundamentales para el futuro.

A partir de aquí, la gerencia y la dirección del CSI van configurando durante el año anterior las principales prioridades que deben quedar reflejadas en el presupuesto del siguiente año (presupuesto del CSI). En este presupuesto se establecen las diferentes partidas, e incluso, la asignación de recursos necesarios para cada una de las aplicaciones nuevas y de suficiente entidad, que se van a desarrollar en el CSI, junto con los mantenimientos de las aplicaciones, las necesidades de equipamiento, de licencias de software, etc.

En la propia elaboración de presupuestos, se establece la necesidad, para cada partida, de subcontratación externa o no, dependiendo de la planificación de los recursos del CSI para los próximos meses.

5.3 Dossier de proyecto

Por cada uno de los proyectos que se van a desarrollar se establece un "dossier de proyecto", que explica cada una de las decisiones e hitos importantes del mismo.

Posteriormente, en el caso de que se estime necesaria la contratación externa, se prepara, a partir de ese dossier, el pliego que conduce a la selección de la empresa que conjuntamente con la UNED desarrollará los diferentes módulos del sistema.

5.4. Selección de la empresa, en su caso

En el caso de que se seleccione la opción de desarrollar por un tercero, el pliego que se establece es distribuido según las normas que para esa convocatoria estén

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

vigentes. Se establecen en el pliego los criterios de selección necesarios, y a partir de estos criterios, se genera un a plantilla incluyendo las preguntas y criterios que se van a utilizar para la valoración de propuestas. Esta plantilla, que incluye preguntas y fórmulas objetivas de valoración, resulta en una acta con la propuesta de adjudicación.

Posteriormente se inician los procedimientos necesarios de contratación externa que dan como resultado un contrato que define fecha de comienzo, esfuerzo necesario, prestaciones que debe tener el sistema, entorno tecnológico, etc.

5.5. Ciclo de desarrollo

Una vez definido el grupo encargado del desarrollo de las diversas aplicaciones que se establecieron en el presupuesto, este grupo sigue un ciclo de vida relativamente estricto, basado en las diferentes metodologías de desarrollo publicadas por el MAP (Métrica 3), o por organismos internacionales (metodologías orientadas a objeto).

En primer lugar, se analizan los requisitos. Estos requisitos deben estar firmados, una vez terminados y aceptados por el usuario, de forma que sienten la base de los futuros documentos. Los requisitos se toman basándose en el documento creado al efecto (anexo I). Teniendo como base estos requisitos, es en este momento cuando se genera el plan de pruebas, esto es, un procedimiento detallado de diferentes pruebas que deben asegurar la adecuación entre lo desarrollado y lo requerido.

Con estos requisitos, el jefe de proyecto, o la dirección del CSI, en su caso, estudian los recursos disponibles para dar fechas al usuario sobre la terminación de la aplicación, determinando si los recursos actuales son suficientes. Como resultado de esta fase, se adjunta también (y se incluye en el dossier de proyecto), una planificación y calendario.

La siguiente fase es el diseño del sistema, que incluye dos o mas partes (definición del esquema de datos, servicios funcionales, interface y pantallas de salida, ...), hasta completar totalmente, y sistema a sistema, todas las funcionalidades. Este diseño es realizado por un analista del CSI, basándose en la toma de requisitos previa, junto con diferentes entrevistas con el usuario final.

El paso siguiente, el desarrollo de los diferentes módulos, es realizado por el equipo de programación. Una vez desarrollado, se ejecuta el plan de pruebas definido con anterioridad por parte de la oficina de pruebas, se prepara la formación, se documenta la aplicación (manuales, etc.), y se implanta entre los usuarios. A partir de ahí se lleva a cabo el mantenimiento, que puede ser de dos tipos:

Correctivo: esto es, pequeños desarrollos que corrigen imperfecciones y fallos del sistema

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

Evolutivo: desarrollos que implementan los diferentes requerimientos que, posteriores al desarrollo, han aparecido.

5.6. Grupos de interés implicados en el diseño y desarrollo de este procedimiento

Los grupos de interés implicados en este procedimiento son: el personal docente e investigador, el personal de administración y servicios, los profesores tutores de los centros asociados de la UNED y los estudiantes. Estos grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de este procedimiento mediante la posibilidad de comunicar incidencias a través de la aplicación informática del CSI.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los resultados de las pruebas se guardan para su evaluación. Las aplicaciones se presentan en la Comisión de Tecnologías Avanzadas, para su evaluación.

Con cierta periodicidad, el CSI prepara encuestas de satisfacción sobre la utilización de algunos servicios y aplicaciones, que, a través del CAU, se pasan entre el personal. Pero sin duda, el reporte más importante, especialmente en las aplicaciones que están dirigidas a un gran número de gente (matrícula, calificaciones, etc.), son los reportes generados por el CAU (Centro de Atención a Usuarios, un teléfono que recoge todas las llamadas y las clasifica según el tema o aplicación a la que se refiera la llamada).

Posteriormente, el CAU introduce aquellas incidencias que debe conocer el CSI a través de una aplicación especial, la aplicación de petición de servicios, que de forma automática, informa de la incidencia al responsable de la aplicación específica.

Los documentos del CAU son enviados a los responsables, junto con las incidencias, que se envían automáticamente a través de la aplicación de petición de servicios. Para cada aplicación, además, se recoge la documentación (manual, documento de requisitos, análisis y diseño, pruebas,...). Esta documentación va a parar al repositorio de documentación general del CSI.

Anualmente se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios, llevándose a cabo la evaluación de las mismas por técnicos del CSI.

Sobre la base del análisis de las incidencias recogidas por el CAU y de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, se lleva a cabo la evaluación anual, de la que derivan, en su caso, propuestas de mejora.

Como resultado de la evaluación, se realizan informes específicos para la Comisión de Tecnologías Avanzadas, para la Comisión de Metodología y Docencia (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) y para el Consejo de Gobierno.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de su custodia	Tiempo de conservación
Documento de objetivos	Papel e informático	Director del CSI	Más de 6 años
Presupuestos del CSI	Papel e informático	Gerencia/Director del CSI	Más de 6 años
Plan anual del proyectos y su distribución	Papel e informático	Director del CSI	Más de 6 años
Definición general de usuarios de cada proyecto	Papel e informático	Director del CSI/. Una copia será archiva por el Jefe de cada proyecto	Más de 6 años
Convocatoria para la adjudicación de proyectos a empresas externas	Papel e informático	Director del CSI/ Gerencia	Más 6 años
Acta de selección de proyectos	Papel e informático	Director del CSI/Gerencia	Más de 6 años
Contrato de proyecto con empresa externa	Papel e informático	Director del CSI/Gerencia	Más de 6 años
Documento de definición de pruebas	Papel e informático	Jefe del correspondiente proyecto. Una copia será archivada por el Director del CSI	Hasta nueva prueba
Informes de incidencias recogidas por el CAU	Informático (repositorio de documentación general del CSI)	Jefe de Servicio del CAU/Director del CSI	Más de 6 años
Encuestas de satisfacción del usuario	Informático	Director del CSI	Hasta nueva aplicación de la encuesta
Informes específicos para la Comisión de Tecnologías Avanzadas, la Comisión de Metodología y Docencia (funciones de	Papel e informático	Director del CSI	Más de 6 años

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED) y para el Consejo de Gobierno			
---	--	--	--

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Tecnologías Avanzadas de la UNED:

- Definición de los objetivos tecnológicos para los siguientes años.

Gerencia UNED:

- Definición de prioridades dentro del presupuesto.

Equipo de Dirección del CSI:

- Revisión y definición de los objetivos del CSI
- Elaboración de los presupuestos
- Definición del pliego de requisitos
- Generación del acta de adjudicación
- Difusión a través de la web de las actividades y objetivos de los servicios

Jefes de proyecto y analistas:

- Determinación de requisitos
- Documento de diseño y análisis

Oficina de pruebas:

- Definición del plan de pruebas.
- Ejecución del plan de pruebas.

Equipo de desarrollo:

- Desarrollo y programación de los diferentes módulos.

Usuarios:

- Aprobación de la documentación para su implementación.

Comisión de Metodología y Docencia de la UNED (ha asumido las funciones de Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UNED): estudio del Informe anual y, en su caso, propuestas de mejora en función de las necesidades de los planes de estudio implantados en la UNED y de las diversas aplicaciones institucionales.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

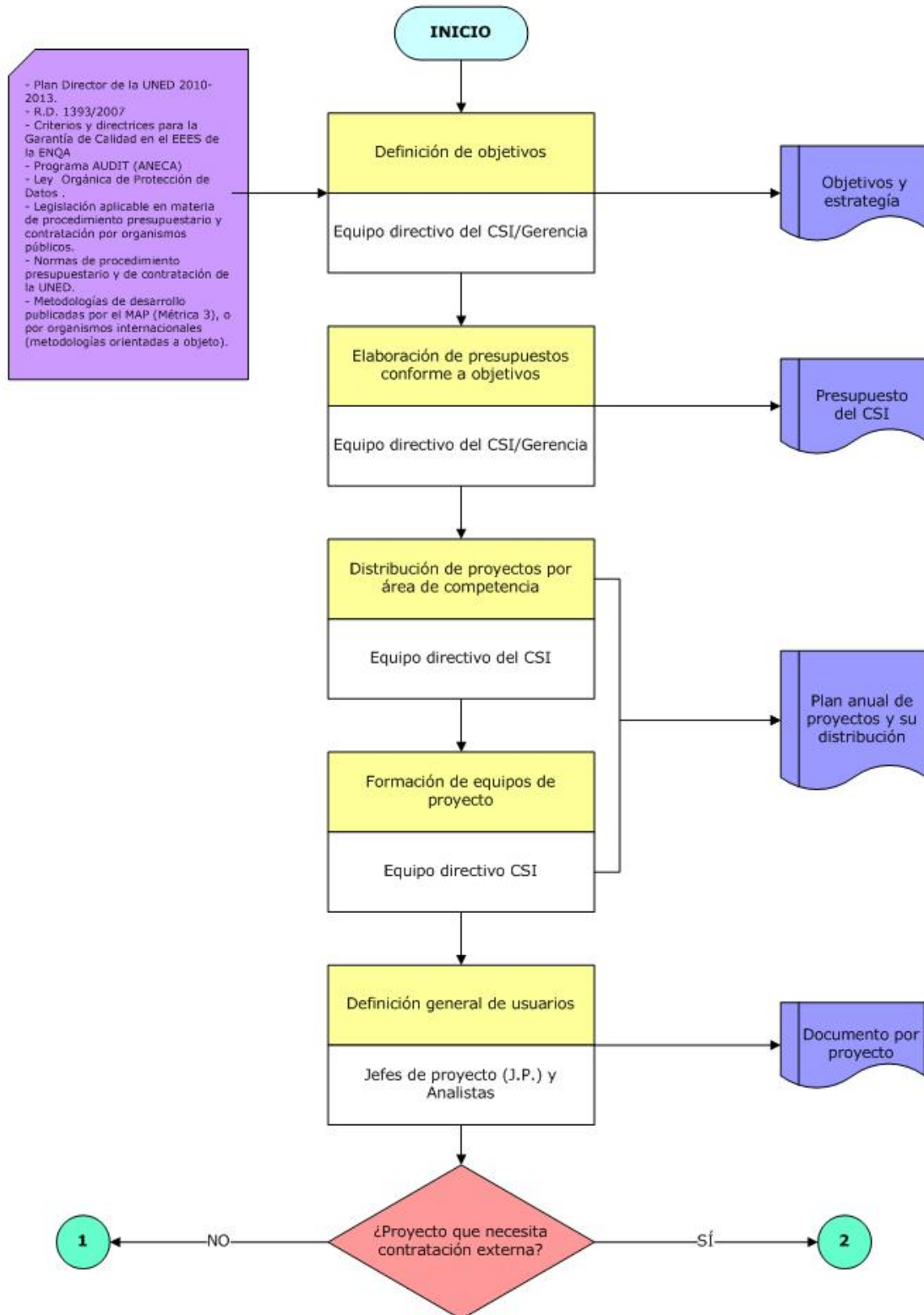
Consejo de Gobierno: estudio y valoración del Informa anual y, en su caso, de las propuestas de mejora.

9. FLUJOGRAMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

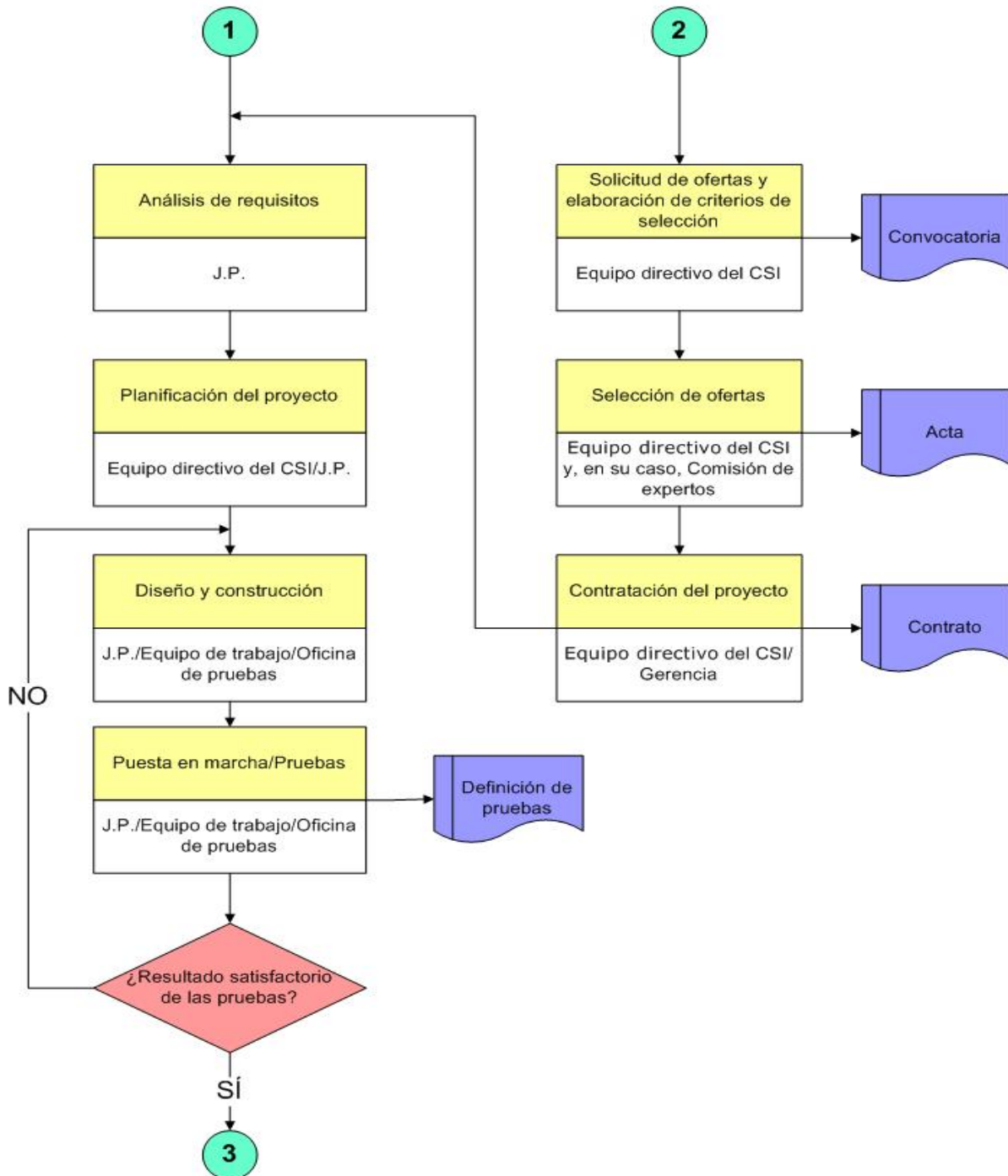
F-P-U-D5-p2-5-02 Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el CSI



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

F-P-U-D5-p2-5-02 Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el CSI



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SGIC DE LA UNED

P-U-D5-p2-5-02. Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el Centro de Servicios Informáticos (CSI)

F-P-U-D5-p2-5-02 Procedimiento para la gestión de los servicios informáticos por el CSI

