

Manual de Calidad de la Universidad Estatal a Distancia

MUNED CONRE 01

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
Siglas y Acrónimos	4
Participantes	5
1. Introducción.....	7
2. Contexto de la organización.....	9
2.1. Generalidades de la UNED	9
2.2. Marco estratégico	9
2.2.1. Misión.....	9
2.2.2. Visión.....	10
2.3. Estructura organizacional	10
2.3.1. Comisiones de Calidad	12
2.4. Poblaciones de interés	14
2.5. Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC)	16
2.5.1. Objetivo General del SIGIC	16
2.5.2. Objetivos específicos del SIGIC.....	16
2.5.3. Alcance del SIGIC.....	16
2.5.4. Principios del SIGIC	16
2.5.5. Fases del SIGIC	17
2.5.6. Implicación de las poblaciones de interés en el SIGIC.....	18
3. Liderazgo	21
3.1. Política de Calidad.....	21
4. Planificación.....	24
4.1. Objetivos Institucionales de Calidad	24
5. Recursos de apoyo.....	26
5.1. Gestión del recurso humano.....	26
5.2. Recursos materiales y servicios	27



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



5.3.	Comunicación, publicación de la información, transparencia y rendición de cuentas	29
5.4.	Información documentada	30
6.	Gestión universitaria	32
6.1.	Diseño de la oferta formativa	32
6.2.	Desarrollo de la docencia y apoyos a la población estudiantil.....	33
6.3.	Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)	35
6.4.	Vinculación con el medio	35
6.5.	Dimensión externa	36
7.	Mantenimiento y actualización del SIGIC	38
7.1.	Análisis de los indicadores institucionales	38
7.2.	Auditoría al SIGIC	38
7.3.	Revisión del desempeño del SIGIC	39
8.	Acciones de mejora	41
9.	Control de cambios.....	43

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Siglas y Acrónimos

- CECED:** Centro de Capacitación en Educación a Distancia
- CIEI:** Centro de Investigación y Evaluación Institucional
- COBI:** Consejo de Becas Institucional
- COMI:** Comisiones de Investigación
- CONARE:** Consejo Nacional de Rectores
- CONRE:** Consejo de Rectoría
- DITXTU:** Dirección de Extensión Universitaria
- DPMD:** Dirección de Producción de Materiales Didácticos
- ECA:** Escuela de Ciencias de la Administración
- ECE:** Escuela de Ciencias de la Educación
- ECEN:** Escuela de Ciencias Exactas y Naturales
- ECSH:** Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades
- FEUNED:** Federación de Estudiantes de la UNED
- IGESCA:** Instituto de Gestión de la Calidad Académica
- LPI:** Lineamientos de Política Institucional
- OFIDIVE:** Oficina de Distribución y Ventas
- OPES:** Oficina de Planificación de la Educación Superior
- PLANES:** Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal
- SIGDOC:** Sistema de Gestión Documental de la Calidad
- SIGIC:** Sistema de Gestión Interna de la Calidad
- TEC:** Tecnológico de Costa Rica
- UCR:** Universidad de Costa Rica
- UNA:** Universidad Nacional
- UNED:** Universidad Estatal a Distancia
- UTN:** Universidad Técnica Nacional

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Participantes

Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
Loretta Sánchez Herrera	Coordinadora de la Unidad de Programación	Centro de Planificación y Programación Institucional

Validación

Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
Álvaro García Otárola	Vicerrector	Vicerrectoría de Planificación	30 de septiembre, 2022
Equipo Director de Aseguramiento de la Calidad	No aplica	Vicerrectoría de Planificación	14 de marzo, 2022

Aprobación

Nombre	Número de acuerdo
Consejo de Rectoría	CR-2023-164

Diseño Gráfico: Juan Diego Delgado Vargas, Programa de Producción Electrónica Multimedial (PEM).

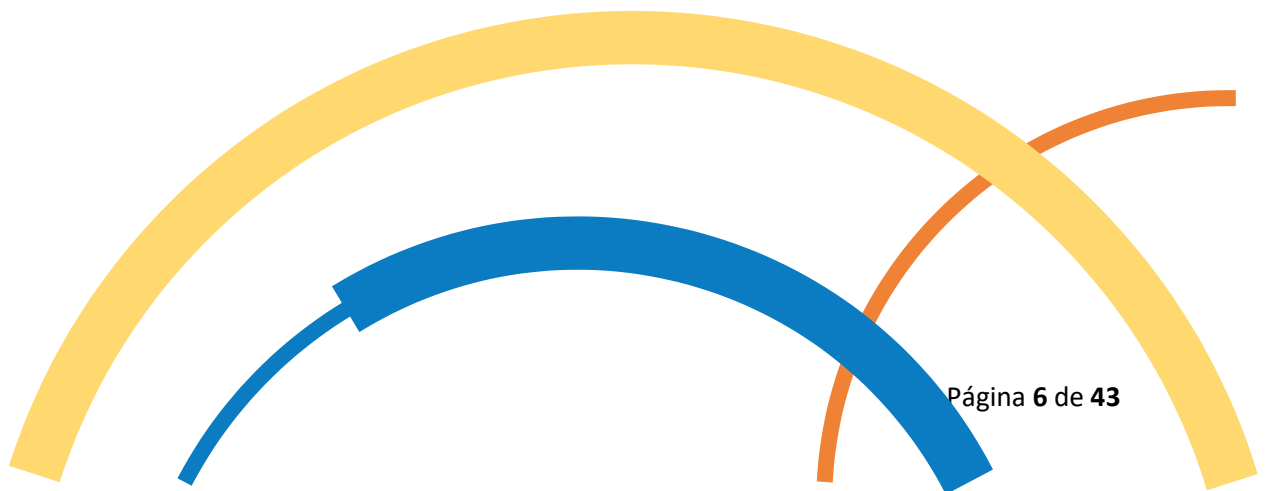
Revisión filológica y corrección de estilo: Alejandro Lizano Fernández, Programa de Producción de Material Didáctico Escrito.



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Introducción





Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



1. Introducción

Como parte de las exigencias que la sociedad tiene con respecto a los productos y servicios que se ofrecen, y de cara al valor público que las universidades deben desarrollar para sus distintas poblaciones de interés, la Universidad Estatal a Distancia (UNED) ha determinado la necesidad de incorporar como parte de su quehacer, el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC), con el fin de garantizar el desarrollo de estrategias que apoyen la mejora continua de los productos y servicios educativos que ofrece.

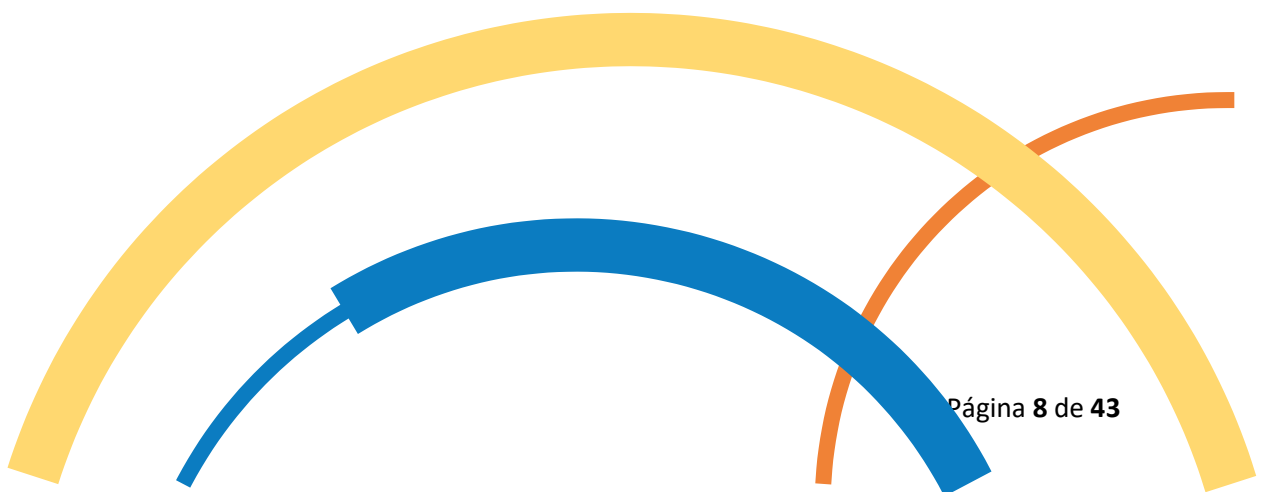
El Manual de Calidad de la Universidad Estatal a Distancia cumple como propósito exponer el compromiso de la UNED con su Sistema de Gestión Interna de la Calidad y su utilización como herramienta para la mejora continua, por medio de la implementación y mantenimiento del SIGIC.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Contexto de la organización

- **Generalidades de la UNED**
- **Estructura organizacional**
- **Poblaciones de interés**
- **Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC)**



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



2. Contexto de la organización

2.1. Generalidades de la UNED

La UNED es una institución pública, autónoma y líder en educación a distancia en Costa Rica con más de cuatro décadas de experiencia en este modelo educativo y creada mediante [Ley N° 6044](#), publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 50 del 12 de marzo de 1977.

En el 2007, la Universidad fue declarada Institución Benemérita de la Educación y la Cultura, ya que desde sus inicios ha contribuido con la democratización de la educación superior en los territorios, por medio de una oferta formativa diversa e inclusiva, la cual se realiza a través de 36 centros universitarios (conocidos como sedes universitarias) y 2 sub sedes, distribuidos en todo el país.

En aras de lograr el acceso a los diversos programas formativos, la Universidad cuenta con un modelo educativo a distancia, cuya metodología se basa en la planificación, la mediación, la facilitación, el acompañamiento, la evaluación de los procesos educativos y la flexibilidad de horarios, el cual promueve el aprendizaje autónomo y la autorregulación.

La información relacionada con la matrícula anual promedio en educación formal de pregrado, grado y posgrado, así como en educación no formal correspondiente a programas y cursos de extensión universitaria, se encuentra en el [Anuario Estadístico de la UNED](#).

2.2. Marco estratégico

En lo que respecta al marco estratégico institucional, tanto la misión como la visión de la UNED fueron aprobadas por el Consejo Universitario en el [acta N° 1526-2001](#) y actualizadas en el [Plan Desarrollo Institucional](#), aprobado en sesión 2930-2022, Art. I, inciso 1), celebrada el 16 de setiembre de 2022.

2.2.1. Misión

La Universidad Estatal a Distancia es una institución pública que goza de autonomía. Su misión es ofrecer educación superior a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos que, por razones económicas, sociales, geográficas, culturales, etarias, de discapacidad o de género, requieren oportunidades para una inserción real y equitativa en la sociedad.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Para ello, hace uso de diversos medios tecnológicos que permiten la interactividad, el aprendizaje independiente y una formación humanista, crítica, creativa y de compromiso con la sociedad y el ambiente.

La UNED se compromete con la excelencia académica, el desarrollo de la cultura, la ciencia, el arte y los derechos humanos para la construcción de una sociedad justa y una cultura de paz.

2.2.2. Visión

La UNED generará impacto social mediante el desarrollo de un modelo educativo a distancia pertinente, actualizado, dinámico, flexible, inclusivo, a lo largo de la vida, apoyado en el uso de diferentes medios de comunicación social, modernas tecnologías de información y comunicación, para construir respuestas innovadoras, generadoras de valor público de manera conjunta con todas las poblaciones estudiantiles y comunidades desde sus territorios

2.3. Estructura organizacional

En la UNED, los objetivos y las funciones de cada dependencia, así como la conformación de los órganos colegiados y sus competencias pueden ser consultados en el [Manual Organizacional de la Universidad Estatal a Distancia](#).

La estructura organizacional de la UNED se halla establecida en el [Estatuto Orgánico](#), donde se indica que la máxima autoridad universitaria con sus respectivas competencias es la Asamblea Universitaria Representativa, por una parte, la cual está constituida por representantes de diferentes poblaciones de interés; es decir, miembros de la comunidad nacional, autoridades universitarias, personal administrativo, académico y estudiantes. Por otra parte, el Consejo Universitario es el órgano colegiado superior y está conformado por personas funcionarias representantes de las vicerrectorías, de la comunidad nacional y de la población estudiantil. La persona rectora es la máxima autoridad administrativa, quien preside el Consejo de Rectoría, el Consejo Universitario y la Asamblea Universitaria Representativa.

La Universidad cuenta con vicerrectorías desde las cuales se organiza la labor atinente a cada área, por medio de sus diversas dependencias. El detalle de los objetivos de cada una de las vicerrectorías y dependencias adscritas se encuentra en el [Manual Organizacional de la Universidad Estatal a Distancia](#). El [Organigrama Institucional](#) se encuentra en el sitio web del Centro de Planificación y Programación Institucional.

Se destaca que dentro de la Vicerrectoría Académica se encuentran las cuatro Escuelas, desde las que se realiza la gestión académica y administrativa de las carreras. Estas se dividen de acuerdo con las áreas del saber, de la siguiente manera: Escuela de Ciencias de la Administración (ECA), Escuela

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



de Ciencias de la Educación (ECE), Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN) y Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH).

Tomando en consideración el papel primordial que revisten los materiales didácticos y otros recursos educativos en el modelo a distancia para facilitar el diálogo didáctico mediado y, consecuentemente, el aprendizaje, la Universidad produce, edita e imprime la mayor parte del material educativo de cada asignatura. Para ello, cuenta con la Dirección de Producción de Materiales Didácticos (DPMD), la cual es la dependencia que ofrece asesoría técnico-pedagógica al personal docente para la producción de materiales escritos, audiovisuales, multimedia interactivos y videocomunicaciones. Esta Dirección ofrece también los servicios de administración y gestión de los procesos académicos y técnicos en los entornos virtuales de aprendizaje de cada asignatura.

De igual manera, se cuenta con la Editorial, entre cuyas funciones está asegurar la edición y publicación de los materiales didácticos escritos y los e-books. La distribución de estos materiales a todas las sedes universitarias del país para ser entregadas a las personas estudiantes la realiza la Oficina de Distribución y Ventas (OFIDIVE).

En congruencia con su compromiso histórico con una cultura de búsqueda constante de la calidad, la UNED cuenta con el Instituto de Gestión de la Calidad Académica (IGESCA), dependencia que tiene entre sus funciones el fomento de una cultura para el mejoramiento continuo en la oferta académica de la Universidad mediante el acompañamiento de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento de las carreras de grado, programas de posgrado y programas de extensión.

El diseño curricular de cada carrera es desarrollado para ser ofrecida en todo el país, en igualdad de oportunidades, en los 36 centros universitarios y 2 sub sedes de la UNED. Las sedes universitarias son el vínculo en los territorios con las poblaciones de interés; particularmente, la población estudiantil y la población local.

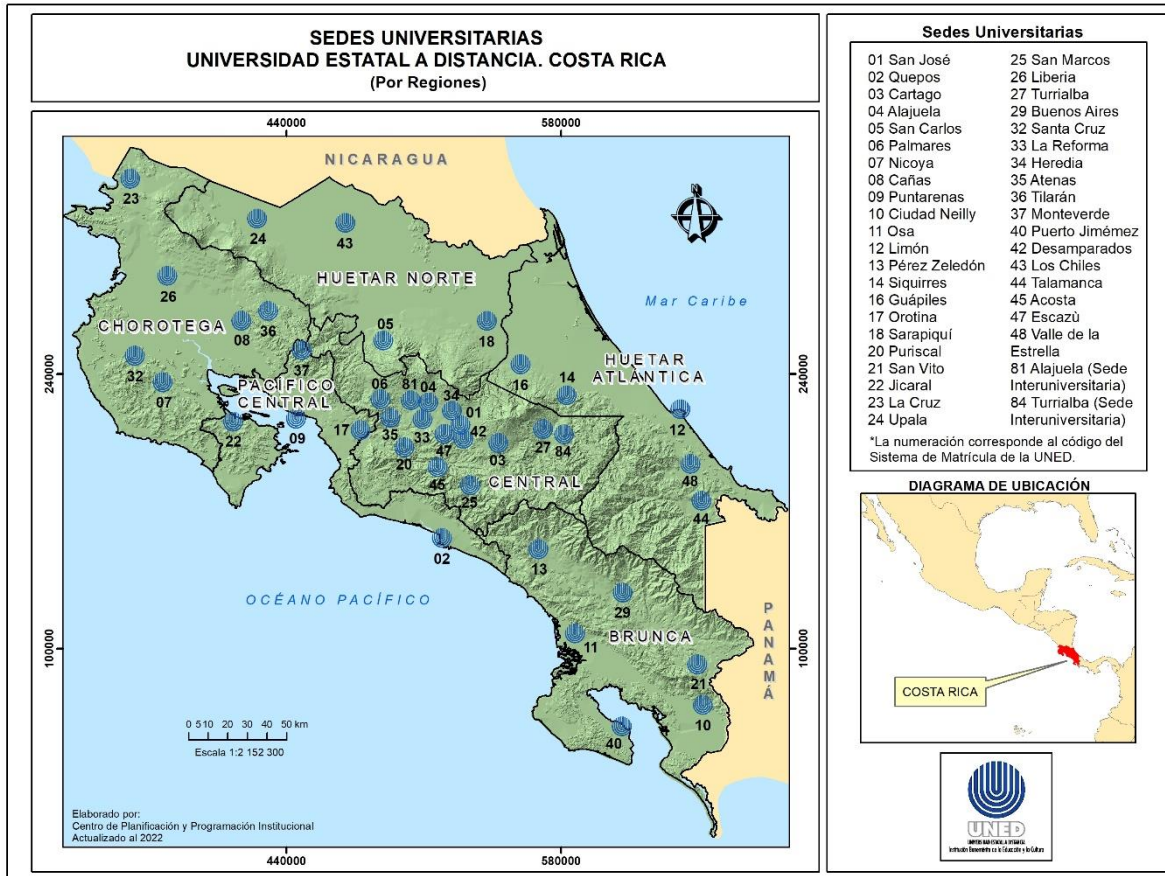
Las sedes universitarias brindan acompañamiento a la población estudiantil en servicios académico-administrativos y mediante el desarrollo de la vida estudiantil. Adicionalmente, sirven de espacio de vinculación con las comunidades mediante proyectos de investigación y extensión. En la figura 1, se observa cada una de las sedes universitarias en el país:

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



FIGURA 1

SEDES UNIVERSITARIAS UNED



Fuente: Centro de Planificación y Programación Institucional, 2020

2.3.1. Comisiones de Calidad

Cada escuela, la Vicerrectoría de Investigación y la Dirección de Extensión Universitaria cuentan con una Comisión de Calidad para garantizar el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC) y el cumplimiento a los Objetivos Institucionales de Calidad, mediante el análisis y seguimiento de los indicadores (sección 7.1), el desarrollo de las acciones de mejora (sección 8). Además, desde el consejo de cada una de estas dependencias se aprueban de manera anual los planes de mejora.

La **Comisión de Calidad de cada escuela** está conformada por la persona directora de la Escuela o su representante, quien coordina, y una representación de:

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



- a) las coordinaciones de carrera de grado;
- b) las coordinaciones de posgrados;
- c) las coordinaciones de cátedra;
- d) el personal administrativo;
- e) las personas profesoras;
- f) estudiantes, nombrada por la FEUNED cada dos años.

Las representaciones indicadas del inciso a) al e) son nombradas cada dos años por el Consejo de Escuela respectivo.

La **Comisión de Calidad del Sistema de Extensión** está conformada por la persona directora de la DIREXTU o su representante, quien coordina, y una representación de:

- a) los programas de la DIREXTU;
- b) las instancias de extensión de las escuelas (rotativa cada dos años);
- c) las sedes universitarias (rotativa cada dos años);
- d) el personal administrativo de la DIREXTU;
- e) estudiantes, nombrada cada dos años por la FEUNED.

Las representaciones indicadas del inciso a) al d) son nombradas cada dos años por el Consejo Institucional de Extensión.

La **Comisión de Calidad del Sistema de Investigación** está conformada por la persona Vicerrectora de Investigación o su representante, quien coordina, y una representación de:

- a) los centros de investigación y otras unidades de la Vicerrectoría de Investigación;
- b) las instancias de investigación de las escuelas (rotativa cada dos años);
- c) las coordinaciones de posgrados adscritos a la Vicerrectoría de Investigación;
- d) las sedes universitarias (rotativa cada dos años);
- e) el personal administrativo de la Vicerrectoría;
- f) estudiantes, nombrada cada dos años por la FEUNED.

Las representaciones indicadas del inciso a) al e) son nombradas cada dos años por el Consejo de la Vicerrectoría de Investigación.

Cada Comisión de Calidad tiene las siguientes funciones en su respectiva dependencia:

- Verificar la implementación y el desarrollo del SIGIC;
- Dar seguimiento al cumplimiento de los Objetivos Institucionales de Calidad;
- Dar seguimiento a los resultados de los indicadores de calidad propuestos;
- Elaborar de manera anual el Plan de Mejoras de la dependencia, a partir de la sistematización de las acciones de mejora de las instancias que la integran, y del análisis del desempeño de los indicadores establecidos, y elevarlo al consejo respectivo para su aprobación;

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



- Dar seguimiento al cumplimiento del plan de mejoras;
- Elaborar un informe anual sobre el avance del plan de mejoras y del desempeño de los indicadores del SIGIC, y presentarlo, en conjunto con el plan de mejoras, al consejo respectivo para su análisis y toma de decisiones;
- Proponer mejoras a los procedimientos del SIGIC relacionados con la dependencia correspondiente;
- Analizar los resultados de las evaluaciones de satisfacción de las poblaciones de interés, y proponer las acciones que correspondan;
- Documentar y conservar los registros de las gestiones realizadas por la Comisión;
- Cualquier otra función atinente que se requiera.

En cuanto a la gestión y mantenimiento del SIGIC a nivel institucional, es la Vicerrectoría de Planificación la que brinda el apoyo y asesoría a las Comisiones de Calidad y a las demás dependencias de la Institución en lo correspondiente a la implementación, el análisis y las mejoras requeridas en los procesos relacionados con el Sistema de Gestión Interna de la Calidad. Así mismo, brinda el apoyo al Consejo de Rectoría (CONRE) para el proceso de revisión del desempeño del SIGIC (sección 7.3), a las dependencias en el desarrollo de las acciones de mejora (sección 8) y gestiona el proceso de auditorías internas de calidad (sección 7.2), entre otras acciones.

2.4. Poblaciones de interés

La UNED ha definido como sus poblaciones de interés a todas aquellas personas, grupos o instituciones que tienen relación directa con la Universidad, ya sea por medio de la oferta formativa, los resultados que se obtienen o los productos y servicios que requieren de la Institución. El análisis de las necesidades y expectativas de estas poblaciones, en los procesos competentes, se constituye en un pilar para la toma de decisiones y la mejora continua de la Universidad. Por lo tanto, desde la Vicerrectoría de Planificación se desarrolló el [Informe de Resultados de la Política y Objetivos de Calidad](#), donde se definen las siguientes poblaciones de interés para la UNED:

I. Autoridades universitarias

- Persona rectora: planea, organiza, dirige y controla las actividades académicas de planificación y de apoyo administrativo, ejecutando las políticas y acuerdos dictados por la Asamblea Universitaria y el Consejo Universitario.
- Consejo Universitario: es el órgano directivo superior de la Universidad conformado por miembros internos, externos y representante estudiantil.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



- Consejo de Rectoría: está conformado por las personas rectora, vicerrectoras e invitadas permanentes; tiene como función asesorar, analizar, coordinar, así como “cualesquiera otras que fijen los reglamentos de la Universidad o que le encomiende el rector”.

II. Personal de la UNED

- Personal académico y administrativo: toda persona física que presta servicios en forma personal y subordinada en la UNED.
- Persona tutora: profesional especialista en uno o más campos del conocimiento, posee, además, una formación pedagógica en educación a distancia. Facilita y orienta el autoaprendizaje de la persona estudiante, para que incorpore los nuevos conocimientos a la vida cotidiana y profesional.

III. **Personas estudiantes regulares o activas:** condición que adquiere cada persona estudiante cuando se encuentra empadronada y matricula asignaturas de su plan de estudios, en forma consecutiva en los períodos académicos establecidos.

IV. **Personas graduadas:** es la condición que adquiere cada persona estudiante cuando cumple con todos los requisitos académicos y administrativos de un plan de estudios conducente a un pregrado, grado o posgrado académico y ha obtenido el título correspondiente.

V. **Empleadores:** persona o empresa que contrata a las personas graduadas de la Universidad.

VI. **Proveedores:** persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario a la Universidad.

VII. **Instituciones de educación superior públicas y el Consejo Nacional de Rectores (CONARE):** las restantes cuatro instituciones de educación superior públicas del país; a saber, Universidad de Costa Rica (UCR), Universidad Nacional (UNA), Tecnológico de Costa Rica (TEC) y Universidad Técnica Nacional (UTN). CONARE es un ente conformado por las cinco instituciones de educación superior estatal; entre sus funciones se encuentra la de dar directrices a la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) para la elaboración del Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal (PLANES), así como de su aprobación.

VIII. **Sociedad:** organizaciones públicas y privadas, grupos organizados y comunidades en los territorios de influencia de la Universidad.

En el [Informe de Resultados de la Política y Objetivos de Calidad](#), se conoce la percepción de las poblaciones de interés tanto en los servicios universitarios como en los productos educativos

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



ofrecidos por la Universidad. La percepción de las poblaciones de interés es objeto de evaluación de manera bienal por parte del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI).

2.5. Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGIC)

2.5.1. Objetivo General del SIGIC

Optimizar el desempeño global de la Universidad para el logro de los fines institucionales, así como para la satisfacción de las necesidades y expectativas de las poblaciones de interés, a través de una gestión por procesos flexible y adaptada a los cambios del entorno.

2.5.2. Objetivos específicos del SIGIC

- Promover el intercambio de información de manera oportuna con las poblaciones de interés, acerca del quehacer de la Universidad, para la satisfacción de sus necesidades y expectativas, la transparencia y la rendición de cuentas.
- Promover una cultura de mejora continua que fortalezca los mecanismos y estrategias para la toma de decisiones, especialmente aquellas que afectan los productos educativos y los servicios universitarios.
- Optimizar los procesos, a través de la evaluación y autoevaluación, para la mejora continua de la gestión universitaria.

2.5.3. Alcance del SIGIC

En la UNED, el SIGIC abarca todos los procesos sustantivos institucionales, los cuales son: docencia, investigación, extensión y vida estudiantil. Respecto de los servicios, se incorporan aquellos que se brindan a nivel de pregrado, grado y posgrado; al igual que los de extensión universitaria, vida estudiantil, apoyo a la docencia y los administrativos que dan soporte al SIGIC. Desde este Manual de Calidad, se determinan los componentes específicos del alcance en cada una de las distintas secciones, así como la especificidad de los documentos que apoyan el desarrollo del Sistema.

2.5.4. Principios del SIGIC

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Uno de los componentes esenciales del Sistema de Gestión Interna de la Calidad es el [Mapa de Procesos del SIGIC](#), el cual brinda el marco de referencia para el desarrollo de los procesos que se operativizan en él. El SIGIC de la UNED se basa en los siguientes principios:

- **Enfoque de liderazgo:** los procesos de liderazgo son el conjunto de acciones que se desarrollan y permean desde las autoridades universitarias a todos los demás componentes institucionales, con el fin de dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos de la Institución.
- **Enfoque hacia la población estudiantil:** los procesos sustantivos de la Universidad se enfocan también en la persona estudiante como una de las poblaciones de interés. Una de las entradas del mapa de procesos del SIGIC son las necesidades de esa población, y la persona graduada es una de las salidas; es decir, el inicio de los procesos surge de la persona estudiante y culmina con ella, aspecto que puede darse de forma cíclica si esta desea continuar con su proceso de aprendizaje en otras áreas.
- **Enfoque a procesos:** los elementos que se establecen en el mapa de procesos del SIGIC, están determinados por los distintos procesos que componen la Universidad (sustantivos, estratégicos, apoyo académico, soporte institucional, transparencia y rendición de cuentas) y se visualiza la interacción que debe existir entre ellos.
- **Valor público y responsabilidad social:** las necesidades y expectativas de las poblaciones de interés son la entrada y la satisfacción de estas es la salida del mapa de procesos del SIGIC, lo que implica la definición clara de estos elementos con el fin de valorar si se cumplieron o superaron lo planteado inicialmente. Tal determinación brinda un referente del valor esencial que genera la UNED al brindar los servicios de educación superior.
- **Pensamiento basado en riesgos:** Se enfoca en la identificación de factores internos y externos cuyos efectos negativos pueden afectar la prestación de los servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas de las poblaciones de interés.

2.5.5. Fases del SIGIC

El enfoque en procesos permite que se desarrolle la mejora continua en la Institución, tomando como referente el Ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), que ha sido la base para el desarrollo del SIGIC en la Universidad, donde cada componente se evidencia de la siguiente manera:

- **Planear:** por medio de la determinación del mapa de procesos del SIGIC, Políticas (Calidad, Recursos Humanos, Investigación y Extensión, entre otras), Objetivos Institucionales de Calidad e indicadores de los procesos.
- **Hacer:** por medio de la implementación de los procesos documentados que están definidos en las fichas de procesos y los procedimientos institucionales.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01

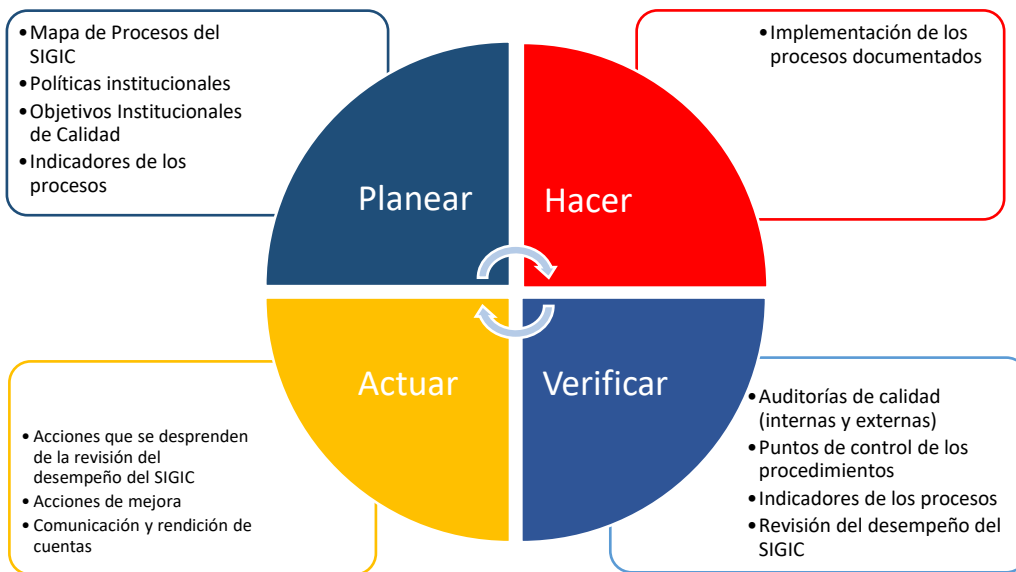


- **Verificar:** por medio de las auditorías de calidad (internas y externas), puntos de control establecidos en los procedimientos institucionales, indicadores de los procesos y revisión del desempeño del SIGIC.
- **Actuar:** por medio del desarrollo y la comunicación de las acciones de mejora que resultan de la revisión del desempeño del SIGIC, del análisis del cumplimiento de los Objetivos Institucionales de Calidad y de la evaluación de los procesos; así como de la rendición de cuentas a las poblaciones de interés.

En la figura 2, se observa la representación del ciclo de mejora del SIGIC de la UNED:

FIGURA 2

CICLO DE MEJORA DEL SIGIC DE LA UNED



Fuente: Centro de Planificación y Programación Institucional, 2021

2.5.6. Implicación de las poblaciones de interés en el SIGIC

Las personas funcionarias, estudiantes y la comunidad nacional están representadas en la Asamblea Universitaria Representativa y el Consejo Universitario, los cuales son los órganos superiores de definición de política de la Universidad. Además, existe una [política acerca de la incorporación de la representación estudiantil en los órganos colegiados de la Universidad](#), tomada en sesión del Consejo Universitario [1445-2000](#) del 17 de mayo, 2000.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



En cada ficha de proceso del SIGIC se desglosa la participación de las poblaciones de interés, según las etapas de mejora continua, a saber:

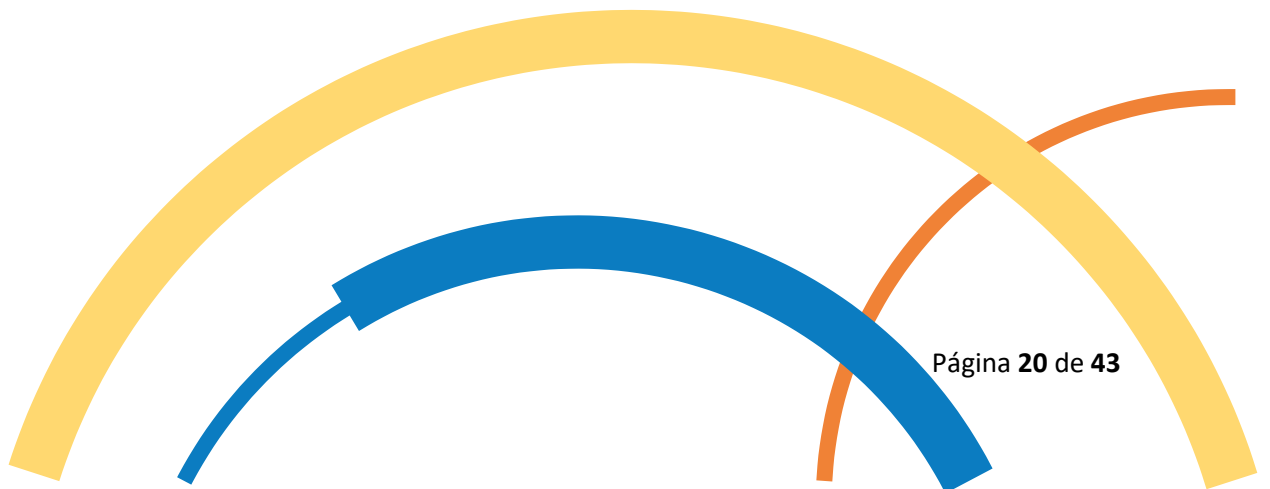
- **Planear:** en la formulación de políticas (Calidad, Recursos Humanos, Investigación y Extensión, entre otras), mediante su participación en los órganos colegiados, así como en los procesos de consulta para la definición de los Objetivos Institucionales de Calidad e indicadores de los procesos, entre otros.
- **Hacer:** en la implementación de los procesos asociados al SIGIC, según se describe en cada uno de los procedimientos documentados.
- **Verificar:** como informantes en las evaluaciones de los servicios y las auditorías. Además, desde las Comisiones de Calidad verifican la implementación y el desarrollo del SIGIC en su respectiva dependencia y formulan los planes de mejora. Así mismo, se involucran en el análisis del desempeño del Sistema, a través de los órganos colegiados y las distintas comisiones a las que pertenecen, según corresponda.
- **Actuar:** en el desarrollo de acciones de mejora que resultan de la revisión del desempeño del SIGIC y en la rendición de cuentas, a través de los órganos colegiados (Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, Consejo de Rectoría, Consejo de Vicerrectoría Académica, Consejos de Escuela, entre otros) y de distintas comisiones institucionales de las cuales forman parte (Comisiones de Autoevaluación de las carreras, Comisiones del Consejo Universitario, entre otras). Por su parte, las autoridades universitarias revisan y aprueban las mejoras de los procesos relacionados con el SIGIC. De igual manera, se comunican a las poblaciones de interés, según corresponda, los resultados, las mejoras y los cambios relativos al SIGIC, a través de los distintos medios oficiales de comunicación de la Universidad (sitio web, correo electrónico, radio, prensa, redes sociales, entre otros).

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Liderazgo

- Política de Calidad



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



3. Liderazgo

El Consejo Universitario, el Consejo de Rectoría y las vicerrectorías demuestran su liderazgo en el desarrollo del SIGIC, por medio de las siguientes acciones:

- Desde el Consejo Universitario, se asegura que los recursos necesarios para el SIGIC se encuentren disponibles a nivel institucional y por medio de la aprobación de las políticas (Política de Calidad, Política de Recursos Humanos, Política de Investigación y Política de Extensión).
- Desde el Consejo de Rectoría, se asume la responsabilidad de la eficacia del SIGIC por medio de las autoridades que la integran y que promueven el desarrollo de los procesos, según lo establecido en el sistema.
- Desde el Consejo de Rectoría, se promueve el enfoque por procesos que apoya el cumplimiento de la misión, visión y políticas institucionales (Política de Calidad, Política de Recursos Humanos, Política de Investigación y Política de Extensión).
- Desde el Consejo de Rectoría, se aprueba y da seguimiento a los Objetivos Institucionales de Calidad.
- Desde el Consejo de Rectoría se promueve la implementación de los procesos definidos en el SIGIC para la búsqueda de la mejora continua institucional.
- Desde el Consejo de Rectoría, se da seguimiento a los resultados previstos en los indicadores establecidos en los procesos del SIGIC.
- Desde las vicerrectorías, se implementa cada uno de los requisitos del SIGIC en los procesos que se desarrollan desde sus dependencias adscritas.

3.1. Política de Calidad

En la UNED, según el Estatuto Orgánico en su artículo 25, “el Consejo Universitario es el órgano directivo superior de la Universidad” y en el inciso b) se indica como una de sus funciones determinar las políticas de la Universidad, así como la aprobación de estas. Por lo anterior, desde el Consejo Universitario se aprueba la Política de Calidad de la UNED; dicha política se encuentra en el documento [Política de Calidad de la UNED DUNED CU 01](#).

Para la definición de la Política de Calidad, se realizaron consultas a las poblaciones de interés indicadas en la sección 2.4 del presente documento, y se utilizó como vía de participación la consulta por medio de cuestionarios según el tipo de población a la que iban dirigidos. El detalle de la metodología puede encontrarse en el [Informe de Resultados de la Política y Objetivos de Calidad](#).

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



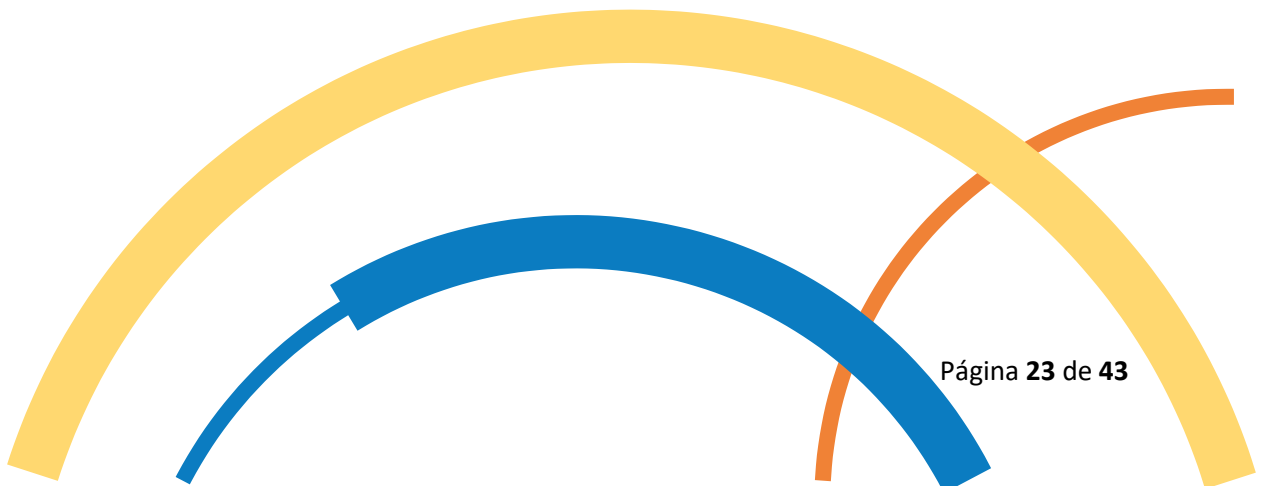
En el procedimiento [Revisión del Desempeño del Sistema de Gestión Interna de la Calidad PUNED SIGIC 01](#), se describen las actividades de recolección y análisis de la información para verificar la pertinencia de la Política de Calidad de la UNED cada vez que se desarrolle dicho proceso; además, en caso de ser pertinente, se establecen las acciones para la mejora. La comunicación de la Política de Calidad de la UNED y las mejoras que esta pueda tener, se realizan por medio del procedimiento [Gestión de la Comunicación del SIGIC PUNED SIGIC 05](#); una vez divulgada, desde las vicerrectorías y las dependencias adscritas a estas, se realiza el despliegue y la implementación. En la [Ficha de Proceso: Desarrollo, Análisis y Mejora de la Política y Objetivos Institucionales de Calidad DUNED SIGIC 01](#), se muestran los elementos que interaccionan en el proceso, los principales responsables, los indicadores y la implicación de las poblaciones de interés.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Planificación

- **Objetivos Institucionales de Calidad**



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



4. Planificación

El proceso de planificación del SIGIC parte del [Mapa de Procesos del SIGIC](#), la [Política de Calidad de la UNED DUNED CU 01](#), [Objetivos Institucionales de Calidad](#) y la determinación de los indicadores de los procesos institucionales; estos últimos se encuentran en las Fichas de Procesos.

4.1. Objetivos Institucionales de Calidad

El Consejo de Rectoría es el órgano asesor de la persona rectora, quien es responsable de la buena marcha de la Universidad, según lo indicado en el [Estatuto Orgánico](#) artículo 28; por lo cual aprueba los Objetivos Institucionales de Calidad. Dichos objetivos son el resultado de un proceso de análisis y consulta a las poblaciones de interés y están definidos en el documento denominado [Objetivos de Institucionales Calidad DUNED CONRE 02](#).

Así mismo, cada una de las Escuelas de la UNED cuenta con planes estratégicos elaborados con la participación de las poblaciones de interés y alineados con los Objetivos Institucionales de Calidad. Estos planes estratégicos son aprobados por cada Consejo de Escuela.

Para la determinación de los Objetivos Institucionales de Calidad se aplicaron consultas a las poblaciones de interés, utilizando como vías de participación cuestionarios según el tipo de población a la que iban dirigidos. El detalle de la metodología puede encontrarse en el [Informe de Resultados de la Política y Objetivos de Calidad](#).

En el procedimiento [Revisión, Análisis y Mejora de los Objetivos de Calidad PUNED SIGIC 02](#), se describen las actividades que se llevan a cabo para la revisión periódica del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos; asegurando de esta manera la mejora continua del SIGIC.

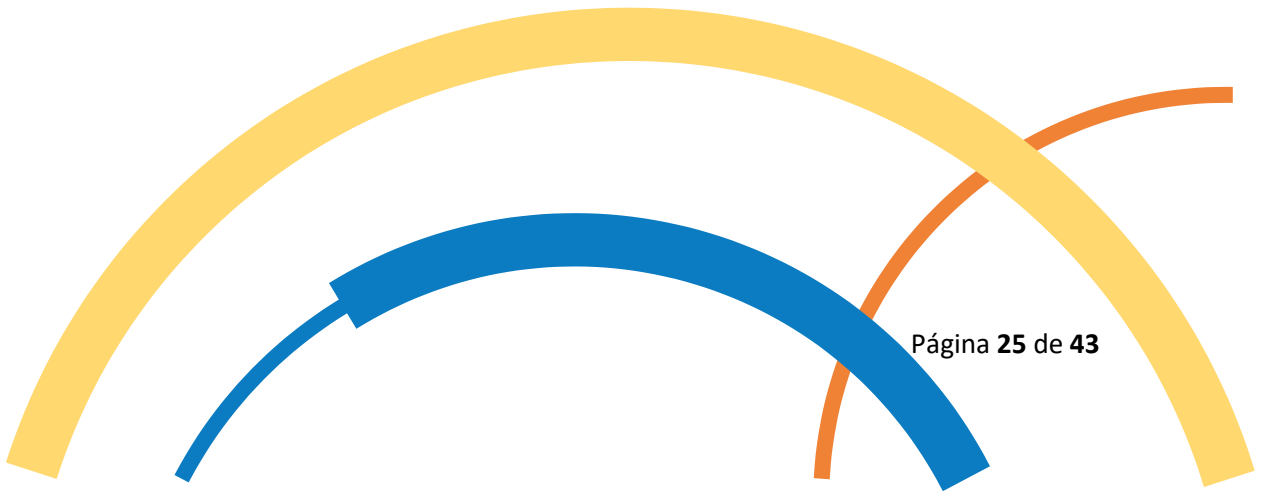
La difusión y comunicación, a las poblaciones de interés, de los Objetivos Institucionales de Calidad, y de las mejoras a las que estos puedan ser objeto producto del análisis periódico, se desarrolla según lo establecido en el procedimiento [Gestión de la Comunicación del SIGIC PUNED SIGIC 05](#). En la [Ficha de Proceso: Desarrollo, Análisis y Mejora de la Política y Objetivos Institucionales de Calidad DUNED SIGIC 01](#), se muestran los elementos que interaccionan en el proceso, los principales responsables, los indicadores y la implicación de las poblaciones de interés.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Recursos de apoyo

- **Gestión del recurso humano**
- **Recursos materiales y servicios**
- **Comunicación, publicación de la información, transparencia y rendición de cuentas**
- **Información documentada**



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



5. Recursos de apoyo

La UNED determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del SIGIC; así muestra su compromiso con la satisfacción de la población estudiantil al brindar los recursos pertinentes para asegurar la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de las otras actividades que la Universidad desarrolla. A continuación, se detalla cómo se realiza la gestión de los principales recursos institucionales.

5.1. Gestión del recurso humano

En lo correspondiente a esta gestión, la Universidad cuenta con una Política de Recursos Humanos, para la cual, se tomó en consideración a las poblaciones de interés involucradas y fue aprobada por el Consejo Universitario, órgano que cumple la función a nivel institucional de realizar la aprobación de políticas. La política fue elaborada según lo definido en el procedimiento [Formulación de Políticas Institucionales PUNED SIGIC 08](#).

La UNED ha determinado, desde el [Estatuto de Personal](#), el régimen de ingreso de las personas que deseen formar parte de la Institución. Por medio del [Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la UNED](#) se establecen los perfiles requeridos a nivel institucional; igualmente, se cuenta con el [Manual de Procedimientos del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal de la Universidad Estatal a Distancia UNED-MPEGA-PEGTH](#), que brinda la guía requerida para la contratación del personal docente, de apoyo a la docencia y administrativo, quienes desarrollan los distintos procesos que se ejecutan en la Universidad. Las personas responsables de las distintas dependencias valoran la necesidad de personal y el perfil que se requiere para la gestión específica a realizar por la persona funcionaria. La Oficina de Recursos Humanos brinda el servicio de reclutamiento y selección, según lo determinado en el manual anteriormente citado.

Como parte del proceso de mejora, la UNED desarrolla la evaluación del desempeño de las personas funcionarias, según lo definido en el procedimiento [Evaluación del Desempeño para Puestos Profesionales, no Profesionales, Académicos Docentes y Periodo de Prueba PUNED ORH-UED 01](#), administrado por la Oficina de Recursos Humanos y desarrollado por las personas funcionarias que tienen personal a su cargo. Este proceso es anual y es en una herramienta que brinda información para la mejora de cada una de las personas funcionarias. Las necesidades de formación permanente del personal se atienden por medio de los procesos de capacitación que se desarrollan según lo indicado en el procedimiento [Diseño, Oferta e Implementación de Actividades de Capacitación PUNED CECED 01](#), administrado por el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED), o bien por medio del proceso descrito en el procedimiento [Solicitud, Análisis y Seguimiento de Becas Individuales de Personas Funcionarias PUNED COBI-UCAB 01](#), administrado por el Consejo de Becas Institucional (COBI) con el apoyo técnico de la Oficina de Recursos Humanos. Las personas funcionarias pueden acceder a procesos de capacitación que consideren pertinentes y que les

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



apoyen en las actividades que realizan, siguiendo lo establecido en el último procedimiento mencionado.

Además, la Universidad cuenta con una serie de reconocimientos, no solo para las personas funcionarias del área académica, sino también para aquellas que brindan servicios de apoyo a la academia y el personal administrativo, los cuales se concretan por medio de los siguientes procesos documentados:

- [Gestión de Solicitudes de Evaluación de Obras y Ascenso en Carrera Profesional PUNED CCP 01](#)
- [Gestión de Ascenso en Carrera Administrativa PUNED CCA 01](#)
- [Gestión de Incentivos para las Personas Funcionarias PUNED ORH-USP 01](#)

Cualquier persona funcionaria que considere cumplir con los elementos requeridos para ser objeto de un reconocimiento puede solicitarlo, según el procedimiento correspondiente. En la [Ficha del Proceso: Gestión del Talento Humano DUNED SIGIC 04](#), se muestran los elementos que interaccionan en el proceso, así como los principales responsables, los indicadores asociados y la implicación de las poblaciones de interés.

5.2. Recursos materiales y servicios

La Institución, por medio de la gestión de los recursos materiales y servicios, apoya el desarrollo de los servicios y recursos que brinda a su población estudiantil, así como de las otras actividades que realiza. Para esto, se ha determinado los procesos requeridos en la administración de aspectos tales como:

- Inversiones
- Desarrollo y evaluación de planes operativos y presupuesto
- Mantenimiento de infraestructura y equipamiento
- Proceso de compras
- Distribución de materiales didácticos
- Gestión del material bibliográfico
- Gestión de riesgos de desastres
- Gestión ambiental

Por una parte, los requerimientos relacionados con las inversiones de la Universidad se encuentran plasmados en el [Plan Sectorial de Inversiones](#), que provee las principales líneas de acción en materia de inversiones y en su construcción se toma en cuenta las necesidades de las poblaciones de interés implicadas. A partir de su aprobación por el Consejo de Rectoría se determinan los requerimientos anuales, según el procedimiento [Gestión del Programa de Inversiones PUNED REC 02](#), administrado

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



desde la Rectoría. Posteriormente, se concreta en el Plan Operativo Anual Institucional, según lo determinado en el procedimiento [Elaboración y Evaluación del Plan-Presupuesto PUNED CPPI 02](#).

Por otra parte, la infraestructura y los equipos que se adquieren deben mantenerse en óptimo funcionamiento para dar continuidad a los servicios que brinda la Institución; en especial, por el modelo educativo de la UNED. El proceso de mantenimiento se realiza según lo definido en el procedimiento [Gestión del Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura y Equipamiento PUNED SERGE-UMI 01](#).

Para la puesta en marcha de los procesos de adquisición, la UNED ha determinado los procedimientos que se deben ejecutar según el tipo de compra ([Trámite de Inicio de Compras Públicas PUNED OCS 01](#), [Trámite de Compras Directas PUNED OCS 02](#), [Trámite de Licitaciones PUNED OCS 03](#)), así como el proceso relacionado con la [Gestión de Control y Seguimiento de Compras Públicas PUNED OCS 04](#). Tales procesos no solo se llevan a cabo para las inversiones institucionales, sino que también se desarrollan cuando se requiere la compra de equipo, materiales o servicios en la Universidad. La UNED se asegura de contar con el material bibliográfico y bases de datos que apoyen el proceso de enseñanza-aprendizaje, por medio de la [Gestión del Material Bibliográfico PUNED CIDREB 01](#) y [Gestión de las Bases de Datos Bibliográficas PUNED CIDREB 02](#).

Como se ha indicado, la Institución cuenta con personas estudiantes en todo el territorio nacional por lo que la distribución de los materiales didácticos es fundamental; y con el fin de asegurar la entrega de estos se han definido los procesos de [Gestión y Control de los Materiales en la Bodega PUNED OFIDIVE 01](#), así como [Gestión de Oferta de Asignaturas y Materiales Didácticos PUNED OFIDIVE 03](#).

Gracias a la presencia de la Universidad en todo el territorio nacional, y para garantizar el servicio educativo que se brinda a la sociedad, las autoridades determinaron la necesidad de gestionar los riesgos por medio del procedimiento [Gestión del Riesgo de Desastres PUNED CONRE 01](#) y, de esta manera, reaccionar de forma oportuna a eventos naturales en procura de la continuidad de los servicios.

Un tema a destacar es que desde la misión de la UNED existe un compromiso con el medio ambiente, por lo cual la gestión de este eje se realiza por medio de los procedimientos [Gestión de la Evaluación Ambiental para el Desarrollo de Infraestructura y Adquisiciones de Bienes Inmuebles PUNED VE 01](#), [Elaboración y Seguimiento del Plan Quinquenal de Gestión Ambiental Institucional PUNED VE 02](#), [Gestión Integral de Residuos Valorizables PUNED VE 03](#) y [Gestión del Programa Bandera Azul Ecológica PUNED CEA 01](#). Estos procesos reafirman dicho compromiso y apoyan la gestión integral en el tema ambiental abarcando desde el proceso de adquisiciones hasta la gestión de los residuos que se generan a nivel institucional.

Cada procedimiento documentado establece los controles requeridos para determinar la necesidad de mejora en los procesos; además, a nivel del SIGIC se ha desarrollado el proceso de acciones de mejora que brinda las líneas para la implementación de las mejoras detectadas (ver sección 8).

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



En la [Ficha del Proceso: Gestión de los Recursos Materiales y Servicios DUNED SIGIC 05](#), se muestran los elementos que interactúan en el proceso, así como los principales responsables, indicadores y la implicación de las poblaciones de interés.

5.3. Comunicación, publicación de la información, transparencia y rendición de cuentas

La Universidad cuenta con diversos mecanismos para la comunicación, la publicación de la información, la transparencia y la rendición de cuentas, de los cuales algunos son unidireccionales y otros bidireccionales sincrónicos y asincrónicos.

La comunicación es parte integral en el desempeño eficaz del SIGIC, por lo cual la UNED ha definido las acciones que se deben tomar para que la comunicación a las poblaciones de interés sea pertinente, precisa y oportuna; según lo establecido en el procedimiento [Gestión de la Comunicación del SIGIC PUNED SIGIC 05](#), el cual es administrado desde la Vicerrectoría de Planificación, asegurando de esta manera que todo lo que se comunique sea coherente con la misión, la visión y las políticas institucionales.

La Universidad posee un sitio Web institucional y dentro de este se establece una sección denominada [Transparencia](#), en la que se publica información sobre las actividades de gestión que realiza la Institución, dado que como ente público se tiene la responsabilidad de informar, rendir cuentas, dialogar y dar una respuesta a las poblaciones de interés sobre las consultas formuladas. De igual manera, cada una de las escuelas tiene un espacio definido en el sitio Web, en el cual se informa acerca de los programas formativos ofertados y sus resultados.

De manera anual, el rector rinde un informe de labores ante la Asamblea Universitaria, el cual es transmitido de manera abierta a la comunidad universitaria y al público en general por las redes sociales y plataformas de comunicación institucionales, y se da espacio para el intercambio de opiniones, críticas y recomendaciones en relación con la labor realizada durante ese período.

De igual manera, la Defensoría de los Estudiantes rinde un informe anual ante el Consejo Universitario y toda la comunidad universitaria, en el cual se da seguimiento a la atención que se ofrece a las necesidades de la población estudiantil, el respeto de sus derechos y el quehacer de la [Defensoría de los Estudiantes](#).

Adicionalmente, se cuenta con [estudiantes delegados](#) de la Defensoría de los Estudiantes en cada sede universitaria, lo cual permite a la Universidad de manera directa atender las situaciones de cada estudiante que lo requiera desde su propia sede universitaria, asesorarlos en temas de derechos y deberes, escuchar y trasladar sus quejas y recomendaciones, así como darle seguimiento a la atención adecuada de estas, en conjunto con el resto de la Defensoría.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Las poblaciones de interés pueden someter a discusión asuntos y problemáticas institucionales, en virtud de su participación directa y permanente en el Congreso Universitario, los órganos colegiados y diferentes comisiones institucionales. De igual manera desde estos órganos, se implican en la toma de decisiones, la aprobación de políticas y el desarrollo de planes y acciones de mejora. Esta participación está establecida desde el [Estatuto Orgánico](#), Capítulo II y desde la [Política acerca de la incorporación de la representación estudiantil en los órganos colegiados](#), tomada por el Consejo Universitario en sesión 1445-2000 Art. I, inciso 5) del 17 de mayo, 2000.

La información es publicada por personas funcionarias designadas en cada una de las dependencias, lo que asegura la imparcialidad y objetividad de esta. Por medio del procedimiento [Gestión de la Información Pública y Transparente PUNED VP 01](#), la Institución brinda el seguimiento oportuno para garantizar la mejora continua de la información que se publica y la implementación de dichas mejoras. En la [Ficha del Proceso: Información Pública y Transparente DUNED SIGIC 10](#), se muestran los elementos que interactúan en el proceso, así como los principales responsables, indicadores asociados y la implicación de las poblaciones de interés.

5.4. Información documentada

La UNED, desde la Vicerrectoría de Planificación, ha establecido las líneas que debe cumplir la documentación relacionada al SIGIC por medio del procedimiento [Guía para el Desarrollo de Documentación PUNED CPPI 01](#), que indica las acciones requeridas para el desarrollo, validación, aprobación, formato, codificación, estructura y comunicación, entre otros aspectos relacionados con temas documentales.

Además, la Universidad tiene el [Reglamento del Centro de Información Documentación y Recursos Bibliográficos](#), que, entre otros elementos, brinda la normativa relacionada con el control documental, el cual se operativiza por medio del procedimiento [Gestión de la Documentación y Memoria Institucional de la UNED PUNED CIDREB 03](#). Así mismo, la Institución cuenta con el **Sistema de Gestión Documental de la Calidad (SIGDOC)**, el cual es una plataforma para la gestión de la documentación y el resguardo de las evidencias de los procesos del SIGIC, por medio de los registros definidos a nivel documental, en los casos en que los registros no se lleven por medio de aplicaciones informáticas. En el procedimiento [Gestión documental de la Calidad del SIGIC PUNED SIGIC 07](#) se destacan las acciones y responsables en relación con dicho Sistema.

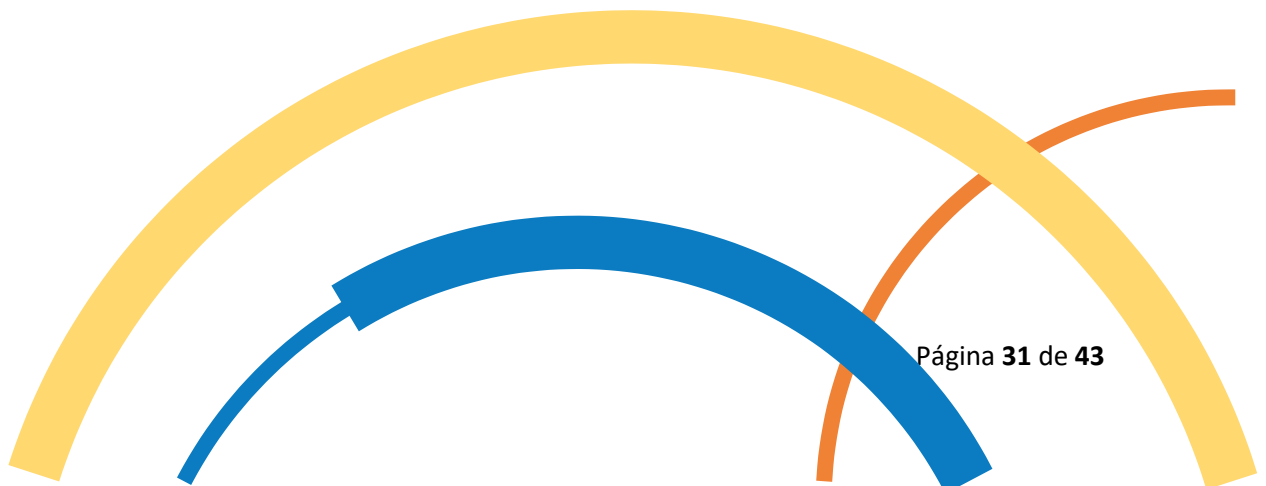
Para garantizar el acceso de los usuarios a la documentación actualizada del SIGIC (las fichas de los procesos, los procedimientos, el Manual de Calidad, la Política y Objetivos Institucionales de Calidad, los indicadores), se cuenta con el sitio Web <https://acreditacioninstitucional.uned.ac.cr/> y el sitio de [Normativa Institucional](#), albergados en la página Web oficial de la Universidad.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Gestión universitaria

- **Diseño de la oferta formativa**
- **Desarrollo de la docencia y apoyos a la población estudiantil**
- **Desarrollo de la I+D+i**
- **Vinculación con el medio**
- **Dimensión externa**



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



6. Gestión universitaria

La UNED ha formalizado los procesos requeridos para el desarrollo de los servicios sustantivos institucionales (docencia, investigación, extensión y vida estudiantil) por medio de sus procedimientos, que especifican los aspectos vinculados a la planificación, desarrollo y control de sus procesos.

Cada una de las vicerrectorías y las direcciones apoyan el desarrollo y mejora del SIGIC asegurando la implementación de los procesos documentados, lo mismo que la definición de las acciones de mejora (ver sección 8). De seguido, se brinda la información relativa al desarrollo de la gestión universitaria en la UNED.

6.1. Diseño de la oferta formativa

En la Universidad, el órgano competente para la aprobación de los programas académicos es el Consejo Universitario, según lo establecido en el artículo 25 del [Estatuto Orgánico](#). La Institución cuenta también con el [Reglamento de la Gestión Académica de la UNED](#), normativa que regula la gestión de la oferta académica; y para su operativización la Vicerrectoría Académica ha determinado el proceso que incluye la metodología para creación, aprobación, control y evaluación de los programas formativos por medio de los procedimientos [Diseño, rediseño y cierre de programas o carreras de pregrado y grado PUNED VA 01](#) y [Diseño, rediseño y cierre de posgrados PUNED VA 06](#). En estos documentos, se destacan las distintas funciones y toma de decisiones relacionadas con los programas académicos, carreras y posgrados que integran la oferta académica de la UNED.

Un referente de los procedimientos anteriormente mencionados es el [Plan Quinquenal de la Oferta Académica](#), base para los procesos tanto de creación como de cierre de programas formativos, y en cuya elaboración se analizan las necesidades de las poblaciones de interés de la Institución y del entorno nacional e internacional, entre otros aspectos, lo cual facilitar alinear los planes de estudio con la estrategia institucional, las necesidades de la sociedad y de otras poblaciones de interés.

Es importante indicar que desde el proceso de diseño curricular de programas, carreras o posgrados se definen los perfiles de ingreso y egreso, así como el balance de créditos entre los bloques de asignaturas para garantizar una carga de trabajo asumible para el estudiantado. Los planes de estudio son objeto de actualizaciones permanentes, según lo definido en los procedimientos anteriormente mencionados.

Además, se cuenta con mecanismos para asegurar que cada una de las asignaturas que se imparte es pertinente, según lo establecido en el procedimiento [Diseño y Rediseño de Asignaturas PUNED VA 02](#). En la [Ficha del Proceso: Gestión de la Oferta Formativa DUNED SIGIC 02](#), se muestran los

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



elementos que interaccionan en el proceso, así como los principales responsables, los indicadores asociados y la implicación de las poblaciones de interés.

6.2. Desarrollo de la docencia y apoyos a la población estudiantil

Tal como se indica en la misión, la UNED tiene un compromiso con la excelencia académica, por lo cual ha definido los procesos necesarios para favorecer el proceso de aprendizaje de la población estudiantil, así como su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, acciones de vida estudiantil, hasta la certificación de los resultados de aprendizajes adquiridos, todo lo cual se encuentra establecido en el [Reglamento General Estudiantil](#). Los documentos establecen los responsables de las acciones y de la toma de decisiones de cada uno de los procesos, y los elementos por evaluar de forma particular.

En relación con el proceso de matrícula, la UNED tiene los procedimientos [Gestión de la Oferta Académica en el Sistema de Administración de Estudiantes PUNED OR 01](#), [Admisión y Empadronamiento Web de la Persona Estudiante PUNED OR 02](#) y [Gestión de la Matrícula PUNED OR 03](#), que detallan las actividades que se realizan en las distintas dependencias involucradas con dichos procesos, y las acciones que la población estudiantil debe realizar en lo que corresponde a admisión, empadronamiento y matrícula.

Tomando en cuenta el modelo educativo a distancia de la Institución, se brinda apoyos a las personas estudiantes en temas de orientación; este proceso se encuentra descrito en el procedimiento [Gestión del Proceso de Orientación y Atención Psicoeducativa a la Población Estudiantil PUNED OFODE 03](#).

La UNED asume un compromiso con poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, en cumplimiento de su misión de brindar oportunidades de “inserción real y equitativa en la sociedad”, y reafirmado en la [Política de Calidad](#), donde se establece que sus acciones sustantivas han de ser pertinentes, equitativas e inclusivas. En razón de lo anterior, la Universidad brinda apoyos específicos para diversas poblaciones que se concretan según lo indicado en los procedimientos [Atención para las Personas Estudiantes Privadas de Libertad PUNED OFODE 01](#) y [Atención para las Personas Estudiantes con Necesidades Educativas y Discapacidad PUNED OFODE 04](#). También se brindan apoyos específicos a la población estudiantil que se encuentra fuera del territorio nacional, tal como se indica en el procedimiento [Gestión para Estudiantes en el Extranjero PUNED OFODE 02](#).

La UNED asigna becas socioeconómicas a la población estudiantil que lo requiera y cumpla con lo establecido en el procedimiento [Asignación y Seguimiento de Becas Estudiantiles de la UNED PUNED OAS 03](#), y según el tipo de beca que les sea asignada pueden ser objeto de ayudas económicas que les apoyen en su proceso de aprendizaje, tal y como lo define el procedimiento [Asignación del Fondo Solidario Estudiantil PUNED OAS 02](#), o bien por lo indicado en el procedimiento [Asignación y](#)

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



[Seguimiento de Horas Estudiante y Estudiante Facilitador/a \(60 horas\) y Realización de las Actividades de 24 Horas PUNED OAS 01](#). Por otra parte, existen becas que se otorgan no por condiciones socioeconómicas sino como estímulo al estudiantado, según lo establecido en el procedimiento [Asignación y Seguimiento de Becas de Estímulo en la UNED PUNED OAS 04](#).

Las acciones de planificación, desarrollo y evaluación de las actividades relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje se describen en los procedimientos [Gestión de la Enseñanza-Aprendizaje PUNED VA 03](#), y [Gestión de las Prácticas Profesionales en la UNED PUNED VA 07](#).

La población estudiantil, por medio del procedimiento [Gestión de Apelaciones de las personas estudiantes PUNED VA 05](#), puede desarrollar las acciones pertinentes en caso de estar en desacuerdo con el resultado obtenido en alguna actividad evaluativa; o bien, seguir el procedimiento [Recepción y Seguimiento de Denuncias Presentadas por Estudiantes de la UNED PUNED DEFE 02](#), si considera que se está incumpliendo con lo establecido en el [Reglamento General Estudiantil](#).

Es conocida la importancia de que las instituciones de educación superior cuenten con apoyos para el proceso de enseñanza-aprendizaje, entre ellos aquellos que le permitan a la población estudiantil tener acceso a material bibliográfico pertinente para su formación, tales como bases de datos de publicaciones periódicas y libros. La UNED cuenta con procesos definidos para que las personas estudiantes pueden acceder a los catálogos en línea o al material de manera presencial, según se describe en los procedimientos [Gestión del Material Bibliográfico PUNED CIDREB 01](#) y [Gestión de Bases de Datos Bibliográficas PUNED CIDREB 02](#). Se destaca que los servicios de material bibliográfico y bases de datos son accesibles a toda la comunidad universitaria.

Además, la población estudiantil puede optar por la movilidad académica, para lo cual debe guiarse según lo indicado en el procedimiento [Gestión de la Movilidad Académica e Internacionalización Estudiantil PUNED DIC 02](#). Para finalizar su proceso formativo, en el caso de programas de grado y posgrado, es requerido el cumplimiento de lo descrito en el procedimiento [Gestión de los Trabajos Finales de Graduación PUNED VA 04](#).

Como parte del servicio que se brinda, las poblaciones de interés pueden realizar sus consultas según lo indicado en el procedimiento [Gestión de Consultas, Quejas, Recomendaciones y Felicitaciones de la Población Estudiantil PUNED DAES 04](#), que indica los diferentes mecanismos que existen a nivel institucional para captar información y realizar la resolución respectiva. En la [Ficha del Proceso: Apoyo de la Docencia y de Vida Estudiantil DUNED SIGIC 03](#), se muestran los elementos que interaccionan en el proceso, así como los principales responsables, indicadores y la implicación de las poblaciones de interés.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



6.3. Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)

La Asamblea Universitaria, como máxima autoridad de la UNED aprueba los [Lineamientos de Política Institucional](#) (LPI), entre los cuales se especifican los relacionados con la investigación, la innovación y el desarrollo. Adicionalmente, la Universidad cuenta con una [Política de Investigación](#) con objetivos vinculados a esta área, que fue aprobada por parte del Consejo Universitario en la sesión 2001-2009, artículo III, inciso 3) celebrada el 15 de octubre 2009; en esta se establecen las poblaciones de interés implicadas y las vías de participación en la definición de la política. Esta política define la investigación como una actividad fundamental en la Universidad y para su desarrollo se ha establecido un Sistema de Investigación, el cual es liderado por la Vicerrectoría de Investigación, apoyada por diversos órganos institucionales como las Comisiones de Investigación (COMI) y los grupos de investigación, con el fin de elevar el nivel y la calidad de esta área sustantiva, así como de promover la transferencia del conocimiento generado en los procesos de I+D+i a los diferentes actores sociales.

Las acciones para el cumplimiento de las políticas de investigación se realizan según los procedimientos [Gestión de Proyectos de Investigación PUNED VI 01](#) y [Estrategias para la Propiedad Intelectual de la UNED PUNED DIC 04](#). En la [Ficha del Proceso: Gestión de la Investigación DUNED SIGIC 06](#), se muestran los elementos que interaccionan en el proceso, al igual que los principales responsables, indicadores e implicación de las poblaciones de interés.

6.4. Vinculación con el medio

La UNED posee la [Política de Extensión](#) con objetivos vinculados a esta área, aprobada por parte del Consejo Universitario en la sesión 2001-2009, artículo III, inciso 3) celebrada el 15 de octubre 2009; en dicho documento se establecen las poblaciones de interés implicadas y las vías de participación en la definición de la política institucional. Adicionalmente, se cuenta con las [Líneas Estratégicas de Extensión 2022-2027](#), aprobadas por el Consejo Institucional de Extensión. De igual manera, existen LPI para la Extensión Universitaria y Acción Social.

Desde la Universidad, se concretan las actividades de extensión y acción social por medio de programas, proyectos y acciones específicas, según lo definido en los procedimientos [Gestión de la matrícula de técnicos y cursos libres PUNED DIREXTU 01](#) y [Gestión de Proyectos de Extensión Universitaria PUNED DIREXTU 04](#). Se destaca que desde el presupuesto de la Institución se aseguran los recursos requeridos para el desarrollo de las acciones de extensión y acción social. La divulgación y la comunicación se realizan según lo definido en el procedimiento [Gestión del Proceso de Comunicación Integral de la Extensión Universitaria PUNED DIREXTU 02](#).

La Institución ha establecido en el procedimiento [Gestión de la Calidad Académica PUNED DIREXTU 03](#) los mecanismos para asegurar que las acciones vinculadas con la extensión universitaria y acción

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



social respondan a las necesidades de las poblaciones de interés. En la [Ficha del Proceso: Gestión de la Extensión Universitaria y Acción Social DUNED SIGIC 07](#), se muestran los elementos que interaccionan en el proceso, así como los principales responsables, indicadores e implicación de las poblaciones de interés.

6.5. Dimensión externa

En lo correspondiente a la proyección regional e internacional de la Universidad, tal como se indicó en la sección 2.3 de estructura organizacional, existen 36 sedes universitarias y 2 sub sedes a lo largo del país, desde las cuales se facilita acceso a la oferta formativa completa de la Universidad a las poblaciones de los distintos territorios. Esta estructura, además, le permite a la Institución contar con una amplia cobertura nacional para atender la particularidad de cada territorio e incidir en su bienestar por medio de la articulación planificada, sistemática y sostenida con otros actores locales, sociales, económicos y gubernamentales. Por el modelo educativo de la UNED, el acceso a programas, carreras y posgrados puede realizarse tanto a nivel nacional como internacional.

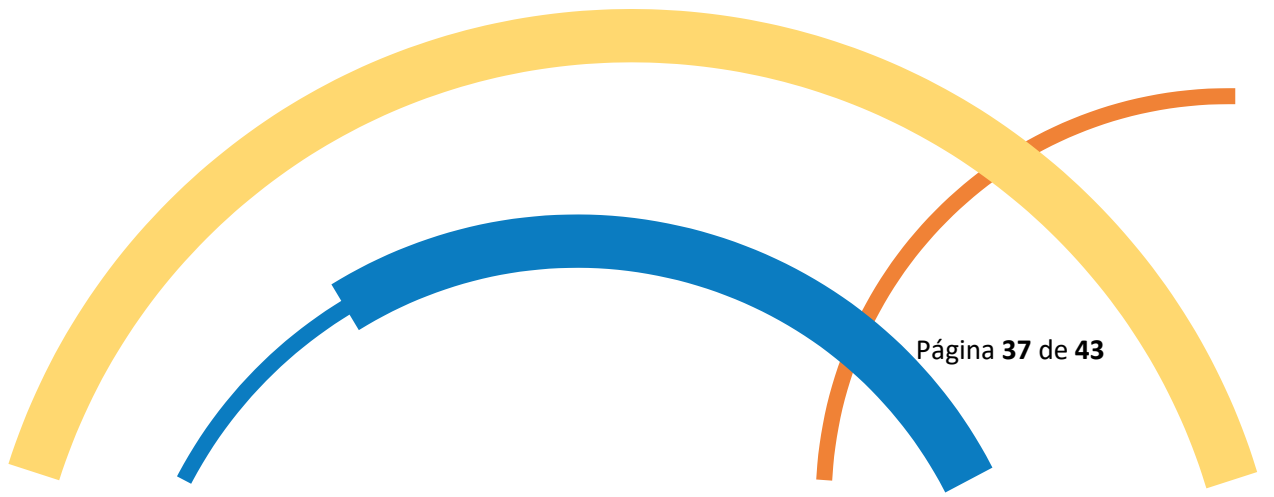
La UNED ha definido la [Política Institucional para el Desarrollo Integral de la Universidad en el Territorio](#) que brinda principios rectores en esta materia; esta fue aprobada por el Consejo Universitario en sesión 2733-2019 Art. II, inciso 3-a), celebrada el 09 de mayo del 2019. Además, la Institución cuenta con LPI relacionados con el proceso de territorialización como parte de los principios orientadores de la UNED; para apoyar el desarrollo de la política y los LPI, existe el procedimiento [Gestión de las Iniciativas Territoriales PUNED REC 01](#). También se cuenta con procedimientos documentados que apoyan la integración de redes y actividades externas, tales como el de [Formalización de Alianzas Estratégicas PUNED DIC 01](#) y el relacionado con la [Gestión de Proyectos con el Sector Externo PUNED DIC 03](#). En la [Ficha del Proceso: Gestión de la Proyección Externa Institucional y de la Internacionalización DUNED SIGIC 08](#), se muestran los elementos que interaccionan en el proceso, así como los principales responsables, indicadores e implicación de las poblaciones de interés.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Mantenimiento y actualización del SIGIC

- **Análisis de los indicadores institucionales**
- **Auditoría al SIGIC**
- **Revisión del desempeño del SIGIC**



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



7. Mantenimiento y actualización del SIGIC

Para la mantenimiento y actualización del SIGIC, la Universidad ha determinado diversos mecanismos que le apoyan en la recopilación de información, análisis y toma de decisiones en busca de la mejora continua. Es así que se han definido procesos para el análisis de los indicadores institucionales, el desarrollo de auditorías del SIGIC y el proceso de revisión del desempeño del SIGIC a cargo del Consejo de Rectoría. En la [Ficha del Proceso: Evaluación del Desempeño del SIGIC DUNED SIGIC 09](#), se muestran los elementos que interactúan en el proceso, así como los principales responsables, los indicadores y la implicación de las poblaciones de interés.

En la página web acreditacioninstitucional.uned.ac.cr se proporciona a los interesados acceso a la documentación actualizada del SIGIC. Además, se cuenta con el Sistema de Gestión Documental de la Calidad (SIGDOC), el cual garantiza la conservación, integridad y trazabilidad de los registros generados durante la implementación del Sistema, así como su acceso, según lo descrito en el apartado 5.4.

7.1. Análisis de los indicadores institucionales

La Universidad da seguimiento a los procesos del SIGIC para verificar su eficacia y la satisfacción de las necesidades de las poblaciones de interés, a través de los indicadores institucionales de los procesos que se encuentran en la [Matriz de relación de indicadores de procesos del Sistema de Gestión Interna de la Calidad de la UNED](#). La administración de tales indicadores se define en el procedimiento [Gestión de los Indicadores Institucionales PUNED SIGIC 06](#); en este, se desarrollan los elementos relacionados con los responsables de los indicadores, el análisis y la respectiva toma de decisiones. Además, los resultados obtenidos de los indicadores son una de las entradas para el proceso de revisión del desempeño del SIGIC, por medio del procedimiento que se indica en la sección 7.3.

7.2. Auditoría al SIGIC

La evaluación del SIGIC es un proceso fundamental para la mejora continua de la UNED; por consiguiente, se ha establecido este proceso como base para valorar la eficacia del sistema. Así pues, se han determinado los elementos requeridos para la planificación, el desarrollo y los seguimientos de la auditoría interna de la calidad por medio del procedimiento [Auditorías Internas del Sistema de Gestión Interna de la Calidad PUNED SIGIC 04](#). Los resultados obtenidos son una entrada para el proceso de revisión del desempeño del SIGIC, que se detalla en la sección 7.3.

Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Del mismo modo, la Institución asume el compromiso del desarrollo de auditorías externas al SIGIC de forma tal que, un organismo con las competencias requeridas, pueda constatar las fortalezas del sistema y visualizar los elementos de mejora, lo cual contribuye a aumentar la confianza de las poblaciones de interés en el proceso de mejora continua que lleva a cabo la Universidad.

7.3. Revisión del desempeño del SIGIC

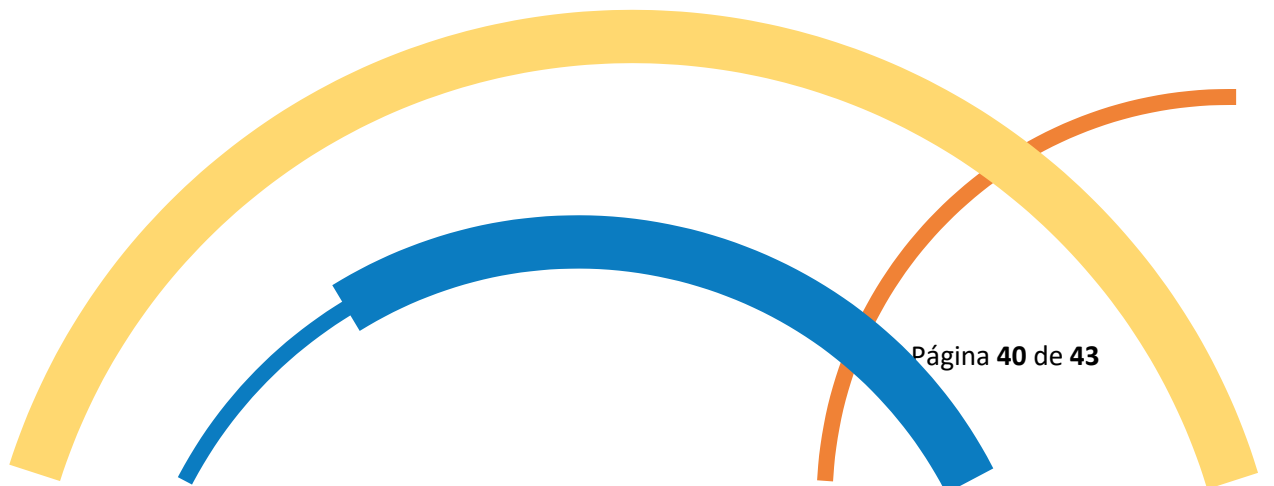
El Consejo de Rectoría es el órgano encargado de realizar la revisión integral del SIGIC con el fin de asegurar su pertinencia, eficacia y congruencia con la estrategia organizacional, lo cual se realiza por medio del procedimiento [Revisión del desempeño del SIGIC PUNED SIGIC 01](#), que establece los elementos de entrada para la revisión, así como las acciones a tomar para la mejora del sistema.



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Acciones de mejora



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



8. Acciones de mejora

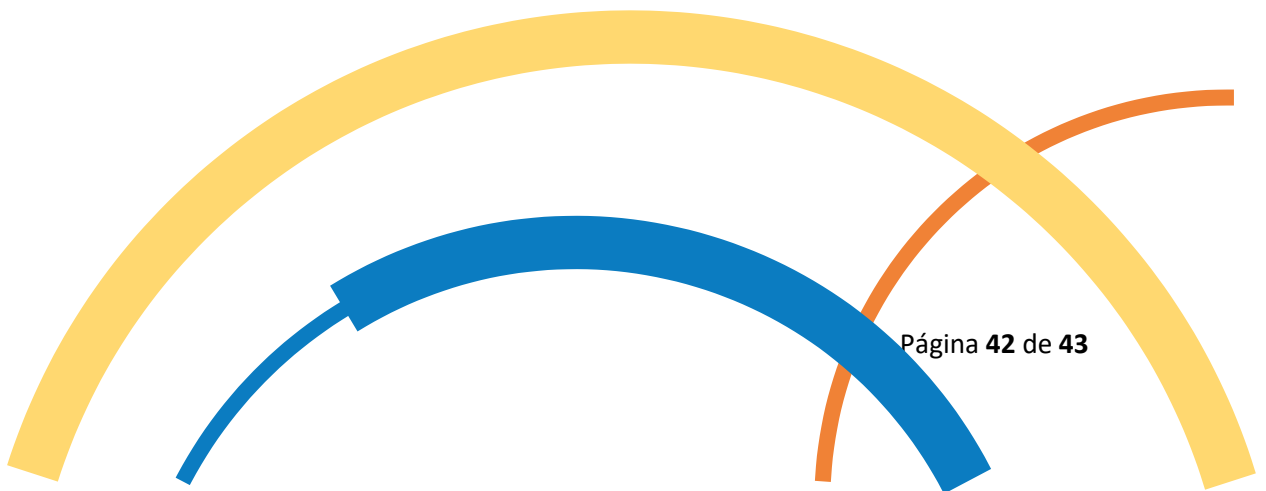
En la UNED se busca mejorar continuamente la adecuación y eficacia del SIGIC, para lo cual se requiere la implementación de acciones que le apoyen a incrementar la satisfacción de las poblaciones de interés. Entonces, se ha desarrollado el procedimiento [Gestión de las Acciones de Mejora en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad PUNED SIGIC 03](#), en el cual se determinan los mecanismos para la implementación de acciones que contribuyan a la mejora del desempeño de la Institución y la eficacia del SIGIC.



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



Control de cambios



Código	MUNED CONRE 01
Dependencia	CONRE
Rige a partir de	15 de febrero de 2023
Versión	01



9. Control de cambios

Información versión anterior	Detalle de la modificación realizada
No aplica	No aplica